

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
---------------	---

Teil I:

Forschungsarbeiten zur organisationalen Ebene

Christian Homburg/Christian Pflesser

A Multiple-Layer Model of Market-Oriented Organizational Culture: Measurement Issues and Performance Outcomes	3
---	---

Jan Becker/Christian Homburg

Market-Oriented Management: A Systems-Based Perspective	29
--	----

Christian Homburg

Der Einfluss organisationaler Gestaltungsparameter auf die Kundennähe von Unternehmen	53
--	----

Christian Homburg/John P. Workman Jr./Ove Jensen

Fundamental Changes in Marketing Organization: The Movement Toward a Customer-Focused Organizational Structure	83
---	----

Ruth Stock

Marktorientiertes Personalmanagement: Erfolgsrelevanz und Bedeutung im Rahmen der marktorientierten Unternehmensführung	119
---	-----

Harley Krohmer

Die Rolle einer marktorientierten Kultur im Kontext der Strategieimplementierung	145
---	-----

Teil II:**Forschungsarbeiten zur individuellen Ebene***Christian Homburg/Ruth Stock*

Führungsverhalten als Einflussgröße der Kundenorientierung
 von Mitarbeitern: Ein dreidimensionales Konzept 175

Ruth Stock

Kundenorientierung auf individueller Ebene:
 Das Einstellungs-Verhaltens-Modell 203

Christian Homburg/Ruth Stock

Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit:
 Eine dyadische Analyse 227

Hans H. Bauer/Stefanie Jensen

Determinanten der Mitarbeiterbindung:
 Überlegungen zur Verallgemeinerung der Kundenbindungstheorie 245

Teil III:**Praxisorientierte Arbeiten***Christian Homburg/Christian Pflesser*

„Symbolisches Management“ als Schlüssel zur Marktorientierung:
 Neue Erkenntnisse zur Unternehmenskultur 271

Christian Homburg/Frank Sieben

Customer Relationship Management:
 Strategische Ausrichtung statt IT-getriebenem Aktivismus 287

Christian Homburg/Heiko Schäfer

Profitabilität durch Cross-Selling:
 Kundenpotenziale professionell erschließen 311

Christian Homburg/Andreas Fürst

Complaint Management Excellence:

Leitfaden für professionelles Beschwerdemanagement 329

Christian Homburg/Christof Günther/Martin Faßnacht

Wenn Industrieunternehmen zu Dienstleistern werden:

Lernen von den Besten 371

Ove Jensen

Kundenorientierte Vergütungssysteme 393

Christian Homburg/Ruth Stock

Kundenorientierte Mitarbeiter: Ein neuer Ansatz für Führungskräfte 409

Stichwortverzeichnis 427

Autorenverzeichnis 433