

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

### 1. Grundlagen der Serviceorientierung im Unternehmen

*Bernd Stauss und Manfred Bruhn*

Serviceorientierung im Unternehmen – Eine Einführung in die theoretischen und praktischen Problemstellungen..... 3

*Christian Coenen*

Hierarchieübergreifende Umsetzung von Serviceorientierung – Eine handlungsbezogene Betrachtung aller Unternehmensebenen..... 33

*Dominik Georgi*

Interne Serviceorientierung zur Schaffung von Wert für den internen Kunden..... 63

*Harald Pechlaner und Benedict C. Döpfer*

Entrepreneurial Service Management – Ein Ansatz zur Integration des Entrepreneurial Managements in das Dienstleistungsmanagement..... 81

### 2. Interdependenzen zwischen externer und interner Serviceorientierung

*Pascal Bühler, Joël-Luc Cachelin und Peter Maas*

Customer Value bei Dienstleistungen – Managementherausforderung zwischen interner und externer Kundenorientierung..... 103

*Michael Lingenfelder und Diana Nöcke*  
 Moderierende Effekte der Ergebnisfairness auf den Service-Encounter . 131

*Sina Fichtel, Nina Blankenberg und Stefanie Ammler*  
 Impact of Front-line Employee Performance on Brand Perception  
 – a Case from AUDI AG ..... 163

### **3. Konstrukte einer Serviceorientierung von Mitarbeitern**

*Ruth Stock-Homburg, Gisela Bieling und Youssef El Ouadoudi*  
 Das Stressoren-Ressourcen-Modell der Dienstleistungsinteraktion  
 – Eine theoretische Betrachtung ..... 183

*Matthias H.J. Gouthier und Miriam Rhein*  
 Serviceorientierung durch Organisationsstolz ..... 209

*Fred G. Becker*  
 Mitarbeiterbindung: Ein Einblick in ein schwieriges Objekt und den  
 Status quo der Diskussion..... 229

### **4. Instrumentaleinsatz zur Förderung der internen Serviceorientierung**

*Maike Kriependorf*  
 Rekrutierung von serviceorientierten Mitarbeitern – Ausbildung als  
 Ressource am Beispiel der Bankausbildung ..... 255

*Gertrud Schmitz, Michaela Dietz und Simone Eberhardt*  
 Förderung der individuellen Lösungskompetenz durch interne  
 Kommunikation: Möglichkeiten und Voraussetzungen..... 275

*Manfred Bruhn*  
 Das Konzept des Internen Servicebarometers – Bestandsaufnahme,  
 Methodik und empirische Befunde ..... 297

## 5. Interne Markenführung

*Manfred Bruhn und Verena Batt*

Aufbau und Steuerung eines markenkonformen Mitarbeiterverhaltens  
– Bestandsaufnahme und kritische Würdigung aus Sicht der internen  
Markenführung ..... 325

*Maya Knorpel und Volker Kuppelwieser*

Ergeben Serviceorientierung und Brand Behavior ein Branded Service  
Behavior? – Der Versuch einer Zusammenführung ..... 355

## 6. Rahmenbedingungen einer internen Serviceorientierung

*Alexander Pundt und Friedemann W. Nerdinger*

Transformationale Führung und sozialer Austausch als Bedingungen  
interner Kundenorientierung ..... 375

*Sabine Haller und Sebastian von Klinski*

Die organisatorische Gestaltung interner Dienstleistungen durch  
Serviceorientierte Unternehmensstrukturen..... 399

*Sonja A. Sackmann und Martin Friesl*

Kulturbedingte Serviceorientierung: Erkenntnisse der aktuellen  
Unternehmenskulturforschung mit Implikationen für die Praxis..... 419

## 7. Serviceorientierung in internationalen Unternehmen

*Karsten Hadwich und Stephanie Bothe*

Serviceorientierung in internationalen Unternehmen  
– Bedeutung, Probleme und Lösungsansätze..... 443

*Maren von Selasinsky und Christina Sichtmann*

Serviceorientierung als Erfolgsfaktor des Exports von  
industriellen Dienstleistungen..... 469

## 8. Serviceorientierung in Nonprofit-Organisationen

*Bernd Halfar*

Serviceorientierung in Organisationen ohne Marktorientierung..... 489

*Adelheid Susanne Esslinger und Edeltraud Rager*

Serviceverständnis und -qualität in der Altenpflege und  
organisationsweite Maßnahmen zu deren Beeinflussung ..... 511

<b>Teil B: Serviceteil</b>
----------------------------

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet  
„Serviceorientierung im Unternehmen“..... 533

Stichwortverzeichnis..... 547