

Manfred Bruhn | Bernd Stauss (Hrsg.)

Dienstleistungsmarken

Forum Dienstleistungsmanagement



Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Einführung

Bernd Stauss und Manfred Bruhn

Dienstleistungsmarken – Eine Einführung in den Sammelband..... 3

2. Konsumentenverhalten und Markenführung im Dienstleistungsbereich

Martin Benkenstein und Sebastian Uhrich

Konzeption und Determinanten des Markencommitment
in Dienstleistungsbeziehungen..... 37

Frank Huber, Kai Vollhardt und Johannes Vogel

Aufbau von Markenbeziehungen als Grundlage des
Dienstleistungsmanagements..... 57

Jan Wieseke

Erfolgsfaktoren der Adoption innovativer Dienstleistungsmarken..... 77

3. Strategische Führung von Dienstleistungsmarken

*Dieter Ahlert, Manuel Michaelis, David Woisetschläger
und Christof Backhaus*

Services Made in Germany – Markierung von Dienstleistungen
mit dem Herkunftsland 101

Christina Sichtmann, Maren Klein und Lyudmyla Ostruk
 Vom Produkt zur Dienstleistung – Erfolgsfaktoren des Markentransfers121

Herbert Woratschek, Reinhard Kunz und Tim Ströbel
 Co-Branding zwischen Sport und Medien: Eine Analyse
 des Fallbeispiels Schalke 04 TV139

Manfred Bruhn
 Der Beitrag des Sponsoring zur Erreichung von Markenzielen
 am Beispiel eines Telekommunikationsdienstleisters163

4. Interne Markenführung

Christoph Burmann und Philip Maloney
 Innengerichtete, identitätsbasierte Führung von Dienstleistungsmarken.....191

Friedemann W. Nerdinger und Christina Neumann
 Mitarbeiterorientiertes Management von Dienstleistungsmarken213

*Franz-Rudolf Esch, Alexander Fischer, Kerstin Hartmann
 und Kristina Strödter*
 Management des Markencommitments in Dienstleistungsunternehmen233

Nina Specht, Sina Fichtel und Anton Meyer
 Markenführung im Zeitalter der „Service Dominant Logic“:
 People Branding als neue Herausforderung für das Markenmanagement255

Sabine Fließ und Roland Maeß
 Der Kontaktmitarbeiter als Nutzer der Dienstleistungsmarke275

5. Markenmanagement für konsumtive Dienstleistungen

Mike Peters, Markus Schuckert und Klaus Weiermair
 Die Bedeutung von Marken im Management von Tourismus-Destinationen.....303

Thomas Tanner und Candace Stella Cheng
 Persönlich, menschlich, zugänglich: Emotionale Markenbindung
 bei der Schweizer Bank USB.....325

6. Markenmanagement für Business-to-Business-Dienstleistungen

Michael Kleinaltenkamp, Ilka Griese und Maren Klein

Markenpolitik für unternehmensbezogene Dienstleistungen.....347

Anja Sohn und Jörg Freiling

Dienstleistungsmarken und deren Einfluss auf das organisationale Beschaffungsverhalten – Eine ökonomische Analyse365

Markus Voeth, Björn Rentner und Uta Herbst

Markenmanagement bei produktbegleitenden Dienstleistungen387

C. Christian Rättsch

Markenerlebnis prägt Mitarbeiter, Mitarbeiter prägen Markenerlebnis.....401

7. Markenmanagement für Nonprofit-Dienstleistungen

Klaus Brockhoff

Bedeutung und Bekanntheit von Universitätsmarken.....423

Heribert Meffert und Sebastian Dettmers

Markenführung von Stiftungen.....447

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Dienstleistungsmarken“471

Stichwortverzeichnis.....483