

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

<i>Christian Homburg/Andreas Fürst</i> Complaint Management Excellence: Leitfaden für professionelles Beschwerdemanagement	329
<i>Christian Homburg/Christof Günther/Martin Faßnacht</i> Wenn Industrieunternehmen zu Dienstleistern werden: Lernen von den Besten	371
<i>Ove Jensen</i> Kundenorientierte Vergütungssysteme	393
<i>Christian Homburg/Ruth Stock</i> Kundenorientierte Mitarbeiter: Ein neuer Ansatz für Führungskräfte	409
Stichwortverzeichnis	427
Autorenverzeichnis	433