

INHALT

Vorwort	9
1. Konvergenz oder Divergenz betrieblicher Reorganisationen?	11
1.1 Unzulängliche Managementkonzepte und scheinbare Konvergenz durch universelle Unternehmensleitbilder	16
1.2 Konvergenz und Divergenz von Organisationsentwicklung in der internationalen Vergleichsforschung	21
1.3 Relative Divergenz, strukturelle Pfadabhängigkeiten und teil-sektorale Differenzierungen betrieblicher Reorganisationen	26
1.4 Untersuchungsdesign, Methode und Gang der Darstellung	35
2. Strukturbedingungen der Märkte	41
2.1 Universalbankensysteme: Stabilitätskurs in Deutschland versus Systemwechsel in Frankreich	42
2.2 Sparkassensysteme: Ungleiche Geschwister in Deutschland und Frankreich	50
2.3 Marktpositionen: Vorherrschaft deutscher Sparkassen versus Dominanz französischer Banken in liberalisierten Märkten	61
2.4 Zahlungsverkehr: Schecks und Karten in Frankreich versus Überweisungen und Lastschriften in Deutschland	68
2.5 Anlageverhalten: Sicherheitsorientierung in Deutschland versus Risikobereitschaft in Frankreich	77
2.6 Technologieförderung: Minitel unter staatlicher Regie versus Bildschirmtext in politischer Grauzone	83

3.	Strukturbedingungen der Arbeitsmärkte	91
3.1	Qualifizierungssysteme: Duale Berufsausbildung versus sektorale und institutsgruppenspezifische Berufsbildung	91
3.2	Beschäftigungsentwicklung: Kein einheitlicher Personalabbau in Deutschland und Frankreich	107
3.3	Beschäftigtenstrukturen: Unterschiedliche Spielräume für die Banken und Sparkassen in Deutschland und Frankreich	111
3.4	Arbeitszeitregelungen: Tarifvertrag in Deutschland versus Verordnungspolitik in Frankreich	115
4.	Stationäres Privatkundengeschäft	123
4.1	Kundengruppensegmentierung: Institutsgruppenspezifische Strategien und Verfahren	125
4.2	Organisationsreform: Differierende Filialstrukturen und Spezifika der Filialspezialisierung	137
4.3	Arbeitsorganisation in der Privatkundenbetreuung: Aufgabenintegration versus Spezialisierung nach Kundensegmenten	149
4.4	Funktionsbestimmung der Privatkundenbetreuer: Beratungs- versus Verkaufsorientierung	156
4.5	Vermögenskundenbetreuung: Trennung versus Abschottung von der Privatkundenbeziehung	161
4.6	Rekrutierung: Duale Berufsausbildung versus abgestufte Schul- und Hochschuldiplome	167
4.7	Berufsbildung: Innovationen in Relation zu unterschiedlichen Spezialisierungskonzepten	173
4.8	Betrieblicher Aufstieg: Karriereverläufe in Abhängigkeit von der Organisation spezialisierter Betreuungsstrukturen	179
4.9	Differierende Formen kundengruppenbezogener Spezialisierung und Pfadabhängigkeiten betrieblicher Reorganisationen	188

5.	Direktvertrieb	195
5.1	Deutsche Banken: Direktbank plus Direct Banking	198
5.2	Deutsche Sparkassen: Direct Banking statt Direktbank	208
5.3	Französische Banken und Sparkassen: Keine Direktbankgründung von Universalkreditinstituten	216
5.4	Französische Banken und Sparkassen: Direct Banking als entwicklungsfähiges Vertriebskonzept	221
5.5	Differierende Direktvertriebsstrategien und Pfadabhängigkeiten betrieblicher Reorganisationen	227
6.	Jenseits globaler Managementkonzepte – Konsequenzen und Handlungsempfehlungen	233
	Literatur	243
	Anhang: Entwicklung der Kreditinstitute, Zweigstellen und Beschäftigung im Vergleich	265
	Verzeichnis der Übersichten, Grafiken und Tabellen	269
	Abkürzungsverzeichnis	271