
Ralf Meyer

Vertrieb industrieller Dienstleistungen

Eine Untersuchung organisationaler
Strukturen und Fähigkeiten

Mit einem Geleitwort von Univ.-Prof. Dr. Ove Jensen

 Springer Gabler

Inhaltsverzeichnis

GELEITWORT	V
VORWORT	VII
INHALTSVERZEICHNIS	IX
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XI
TABELLENVERZEICHNIS	XIII
1 EINLEITUNG	1
1.1 Die Bedeutung industrieller Dienstleistungen in der Unternehmenspraxis	1
1.2 Definition industrieller Dienstleistungen	4
1.3 Typologie industrieller Dienstleistungen	7
1.4 Schwerpunkte der allgemeinen Dienstleistungsforschung	10
1.5 Entwicklung der industriellen Dienstleistungsforschung	14
1.6 Ziele und Aufbau der Arbeit	16
1.6.1 Ausblick auf Kapitel 2	19
1.6.2 Ausblick auf Kapitel 3	20
1.7 Methodische Einordnung der Arbeit	20
2 DIE SCHNITTSTELLE ZWISCHEN SERVICE UND VERTRIEB: ORGANISATORISCHE KONFIGURATIONEN UND SPANNUNGSFELDER ...	27
2.1 Literaturüberblick	34
2.2 Forschungsmethode	47
2.3 Ergebnisse	54
2.3.1 Typologie der organisatorischen Konfigurationen von Service und Vertrieb	55
2.3.2 Schnittstellen innerhalb der Service-Vertriebs-Konfigurationen	66
2.3.3 Typologie von Spannungsfeldern zwischen Service und Vertrieb	81
2.3.4 Determinanten von Spannungen zwischen Service und Vertrieb	86
2.3.5 Koordinationsinstrumente zur Linderung von Spannungsfeldern	97
2.3.6 Integrativer Bezugsrahmen: das Kontext-Konfiguration-Koordination- Konflikt-Schema	101
2.4 Diskussion und Implikationen	110
2.4.1 Implikationen für die Forschung	113
2.4.2 Implikationen für die Unternehmenspraxis	116

3	FÜR DIENSTLEISTUNGEN BEZAHLT WERDEN – EINE RESSOURCENBASIERTE PERSPEKTIVE	119
3.1	Theoretische Fundierung.....	125
3.1.1	Grundlagen des Resource-Based View.....	125
3.1.2	Anwendung des Resource-Based View in der Marketingforschung.....	133
3.2	Literaturüberblick.....	135
3.3	Forschungsmethode.....	142
3.4	Ergebnisse.....	149
3.4.1	Fähigkeiten zur Abschöpfung des Gegenwertes von industriellen Dienstleistungen.....	149
3.4.2	Untersuchung der Abhängigkeiten zwischen den Fähigkeiten zur Abschöpfung des Gegenwertes.....	163
3.4.3	Analyse der Fähigkeitsausstattungen.....	167
3.5	Diskussion und Implikationen.....	184
3.5.1	Implikationen für die Forschung.....	187
3.5.2	Implikationen für die Unternehmenspraxis.....	189
4	SCHLUSSBETRACHTUNG	191
	LITERATURVERZEICHNIS	193