

Inhalt

Kurzfassung (statt eines Vorworts).....	7
Inhalt	9

Einstieg

1. Banken werben um das Vertrauen ihrer Kunden	13
2. Untersuchungen über Vertrauen zu Banken	19
3. Auf dem Weg zu einer Definition für Vertrauen	25

Empirische Untersuchung

4. Design der Untersuchung	31
5. Überblick über die Ergebnisse	35
6. Erste Vertrauenskomponente: Drei strikt einzuhaltende Regeln	41
7. Zweite Vertrauenskomponente: Angemessener Einsatz für die Kunden	47
8. Dritte Vertrauenskomponente: Starke Verhandlungspositionen der Kunden	53
9. Vierte Vertrauenskomponente: Gegenseitigkeit des Vertrauens	59
10. Fünfte Vertrauenskomponente: Handlungsspielraum der Bankmitarbeiter	65
11. Sechste Vertrauenskomponente: Fachwissen der Bankmitarbeiter	69

12. Abhängigkeit und Vertrauen	75
--------------------------------------	----

Gestaltungsmöglichkeiten für Banken

13. Vertrauen durch Kontrolle	81
14. Entwicklung der Geschäftsverbindung:	
Vertrauen aufbauen und aufrechterhalten	85
15. Strategie des Vertrauens	91

Anhang

Anmerkungen	101
Statistische Protokolle	105
Literaturverzeichnis	109
Über den Autor	115
Schlagwortverzeichnis	117