

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>Vorwort der Herausgeber</b>	5
<b>Die Hochschulgruppe Arbeits- und Betriebsorganisation e.V. (HAB)</b> Rolf Hackstein	7
<b>Autorenverzeichnis</b>	11

## Teil 1

### Dienstleistung als Erfolgsstrategie

- **Dienstleistung – Veränderungen für die Arbeit der Zukunft**  
Hans-Jörg Bullinger 15
- **Dienstleistungswettbewerb und regionale Reichweite**  
**Zum strategischen Stellenwert von Serviceleistungen bei**  
**der Erschließung von Auslandsmärkten**  
Erich Frese 35

## Teil 2

### Wachstumschance Kundenorientierung

- **Kundenloyalität als Wachstumsfaktor**  
Horst Wildemann 67
- **Kunden begeistern – Chancen produzierender Unternehmen**  
**durch bessere Dienstleistungen**  
Hans Dieter Seghezzi 89
- **Kundenbeschwerden als Instrument des Dienstleistungscontrollings**  
Christian Nedeß 101
- **Innovative Planungshilfsmittel im Dienstleistungsbereich?**  
**Ein Fallbeispiel**  
Klaus Heinz 121

## Teil 3

### Kooperation – ungenutztes Dienstleistungspotential

- **Dienstleistungsoffensive „Telekooperation“**  
Ralf Reichwald 143
- **Clusterbildung – Kooperationsnetzwerke**  
Franz Wojda 165
- **Verbesserung der Standortqualität durch Public-Private-Partnership  
Netzwerkstrukturen und ihre Bedeutung für die Regionalförderung**  
Klaus J. Zink 179
- **Vernetzung von Industrie, Dienstleistung und Verwaltung**  
August-Wilhelm Scheer 197
- **BKKN – Berliner Kreis Kompetenz Netzwerk  
Internetbasierter Kompetenztransfer vom Campus in die Industrie**  
Hans Grabowski 215

## Teil 4

### Dienstleistungsprodukte: Do it yourself oder Outsourcing

- **Service Engineering – Wie entsteht eine neue Dienstleistung?**  
Herrmann Krallmann 231
- **Dienstleistungspotentiale im Maschinen- und Anlagenbau  
Grundlage für ein innovatives Dienstleistungsangebot**  
Holger Luczak 263
- **Outsourcing industrieller Dienstleistungen  
Dargestellt am Beispiel arbeitswirtschaftlicher Aufgaben**  
Gert Zülch 291
- **Outsourcing unternehmensnaher Dienstleistungen**  
Erich Zahn 329