

Stichwortverzeichnis

A

Anlernausbildung 285f.
Anreiz-Beitrags-Theorie 252f.
Anreizsystem 403, 434f., 636
Arbeitsplatz 71
Arbeitsqualität 259
Arbeitszeit 636, 698f.
Arbeitszufriedenheit 345, 350ff.
Assessment-Center 186f.

B

Befragung, interne 143ff. (s. auch
Mitarbeiterbefragung)
Belohnung 187
Benchmarking 555f., 559
Berufsausbildung 285
Beschwerdeforschung 550f.
Beschwerdemanagement 345f., 404
Betriebsblindheit 397
Beziehungen
– externe 334, 500ff.
– interne 180f., 500ff., 544ff.
Beziehungs-Marketing 339
Bottom-up-Kommunikation 371f.
Business Television 365ff.
– Begriff 375f.
– Vorteile 377f.

C

Coaching 179f.
Commitment 507f.
Complaint Ownership 405
Cost-Center 227ff.
Critical-Incident-Technik (CIT) 551, 560

D

Deutsches Kundenbarometer 397
Dienstleistungen, interne
– Begriff 540f.
– Besonderheiten 546f.
– Formen 542ff.
– Off-stream services 137
– Personalmanagement 136ff.
– Qualität 525ff., 537ff.
– Work-flow services 137
Dienstleistungsmarketing 69ff.
Dienstleistungsqualität
– Dimensionen 230ff.

– Faktoren 500
– Instrumente 724
– interne 525ff., 537ff.
– Voraussetzungen 419f.
– Ziele 721ff.
DIN EN ISO 9000ff. 199f.

E

Effizienz 160
EFQM-Modell 18, 416ff., 570
Egogramm 447
Eigenbewertung 554f.
Empathie 506f.
Empowerment 84, 350, 405, 426ff., 519
Entscheidungsrechte 198ff.
Equity-Prinzip 335f.
Ergebniskontrolle 211ff.
European Quality Award 18, 416ff.
Expertenanalysen 555f.

F

Feedback 211ff., 389ff.
Fehlerkultur 208ff.
Fishbone-Analyse 555ff.
Fragebogen 144f.
Fremdselektion 327
Frequenz-Relevanz-Analyse von Problemen
(FRAP) 552, 559
Führung
– Aufgaben 205ff.
– Instrumente 205ff.
– Qualität 213f., 656ff.
– im Total Quality Management 191ff., 336f.
– in kundenorientierten Organisationen 179f.
– und Unternehmenskultur 180ff.
Führungsgrundsätze 637, 656ff.
Führungskräfte
– Anforderungen 197ff.
– Rollenverständnis 202ff.
Führungsnachwuchs 324ff.
Fusion 678ff.

G

GAP-Modell 503f., 563ff.
Gehaltspolitik 635
Gerechtigkeit 508
Group Thinking 399

H

Human-Resources-Management 248f.

I

Identifikation 325ff.

Implementierung 32ff., 469ff., 659ff., 725ff.

Incentives 636

Informationsökonomie 506

Informationspathologien 394ff.

Informationsüberlastung 397f.

Interaktion

– externe 497ff.

– interne 442f., 458f., 497ff.

Interaktionsbeziehungen 500ff.

Interaktionsorientierung 441

Interne Dienstleistungsqualität

– Dimensionen 530ff., 544

– Messung 525ff., 548ff.

Interne Kommunikation 29f., 35, 60f., 205ff., 367ff., 460f., 519f., 643ff., 665ff., 713ff.

Internes Marketing

– Barrieren 32ff., 480f.

– Bedeutung 52ff.

– Begriff 19ff., 48

– Definition 19f.

– empirische Erkenntnisse 17f.

– Implementierung 32ff., 54ff., 175ff., 659ff.

– Institutionalisierung 37ff.

– Instrumente 27ff., 406, 653ff.

– Kosten 53

– Managementprozeß 22ff., 47ff.

– Merkmale 20f.

– Nutzen 54

– Planungsprozeß 22ff.

– Programmschwerpunkte 24ff.

– Rahmenbedingungen 17f.

– Segmentierung 23, 57, 150, 456ff., 476f.

– Voraussetzungen 52

– Ziele 24ff., 51, 441f., 624ff., 646ff.

– und externes Marketing 621ff.

Ishikawa-Diagramm 557

K

Kaizen 306, 431

Karpman-Dreieck 452

Karriere 164f., 255ff.

Kausalanalyse 357ff.

Kennzahlen 232

Kommunikation

– Bottom-up 371f.

– externe 460f.

– interne 29f., 35, 60f., 205ff., 367ff., 460f., 519f., 643ff., 655ff., 713ff.

– nonverbale 29f.

– seitwärtsgerichtete 371f.

– Top-down 371f.

Kompetenz, soziale 628

Kompetenzorientierung 104ff., 276

Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß (KVP) 430ff.

Kulturorientierung 105ff.

Kunden

– interne 87ff., 528f.

Kunden-Lieferanten-Beziehungen, interne

– Management 204, 413ff., 423ff., 545f., 577ff.

– Vereinbarungen 139f.

– als Principal-Agent-Beziehungen 393

Kundenbefragung 510ff.

Kundenbindung 497ff., 513f.

Kundenkontaktmitarbeiter 281

Kundenorientierung

– externe 135, 177ff., 273, 331ff., 686f.

– interne 102ff., 138ff., 177ff., 214, 577ff., 678, 688f.

Kundenzufriedenheit

– Determinanten 495ff.

– empirische Erkenntnisse 18, 337ff., 498, 509ff.

– interne 133ff., 143ff., 304, 595ff.

– wahrgenommene 353ff.

– Zusammenhang zur Mitarbeiterzufriedenheit 331ff., 498f.

L

LAMBDA-Modell 106ff.

Laufbahnplanung 712 (s. auch Karriere)

Leistungsmessung 85ff.

Lernende Organisation 695ff.

M

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) 417f., 570

Management by Objectives (MBO) 166ff., 697f.

Marketing

– externes und internes 621ff.

– integratives 129f., 333

Marketingmanagement

– personalorientiertes 27ff., 315ff.

Marktforschung

– externe 56f.

– interne 55ff., 89, 143ff., 603, 649

Medien, interne 672ff.

Mitarbeiter

- Bedürfnisse 350ff.
 - als externe Kunden 346ff.
 - als interne Kunden 348ff.
- Mitarbeiterauswahl (s. Personalauswahl)
- Mitarbeiterbefragung 108ff., 182f., 510ff., 559f., 601ff.
- Begriff 603f.
 - Elemente 606f.
 - Formen 605f.
 - Probleme 612ff.
 - Ziele 604f.
- Mitarbeiterbindungsmanagement 515ff.
- Mitarbeiterführung (s. Führung)
- Mitarbeitergespräch 211ff.
- Mitarbeiterkommunikation 29f. (s. auch Interne Kommunikation)
- Defizite 373f.
 - Instrumente 371ff.
 - Ziele 369ff.
- Mitarbeiterkonferenz 403
- Mitarbeiterorientierung 331ff., 688f. (s. auch interne Kundenorientierung)
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Determinanten 495ff.
 - empirische Erkenntnisse 18, 357ff., 498
 - Zusammenhang zur Kundenzufriedenheit 331ff., 498f., 509ff.
- Motivation 296, 402

N

- Neue Institutionenökonomie 506
- Nonverbale Kommunikation 29f.

O

- Off-stream services 137
- Organisationsentwicklung 181ff., 254ff., 303f., 631f.

P

- Parttime Marketer 49f.
- P-D-C-A-Zyklus 210f.
- Peer Rating 108
- Personalabteilung 127f.
- Personalauswahl 31f., 61, 72ff., 243ff., 327f., 444, 461f.
- Personaldienstleistungen 136ff.
- Personalentwicklung 164ff., 271ff., 293ff., 633ff., 692ff.
- Aufgaben 297
 - Begriff 274f.

- Instrumente 284ff.
 - Methoden 288f.
 - Prozeß 278ff.
 - Ziele 275f.
- Personalforschung 161f., 629f.
- Personalmanagement 157ff., 247, 638ff.
- Audit 109f.
 - Dimensionen 99ff.
 - institutionelle Ebene 168ff.
 - Instrumente 106ff.
 - marketingorientiertes 27ff.
 - marktorientiertes 95ff., 159ff.
 - als interner Dienstleister 136ff.
- Personalmarketing 102f., 115ff., 418
- Begriff 117f.
 - Dezentralisierung 127
 - Funktionen 119ff.
 - internes 126
 - Mix 120ff.
 - Qualität 249ff.
- Personalphilosophie 122
- Personalsystementwicklung 635f.
- Perspektivenübernahme 506f.
- Potentialsicherung 255ff.
- Problem-Detecting-Methode 559
- Profit-Center 227ff.
- Projektmanagement 55
- Prozßkommunikation 673f.
- Prozeßmanagement 421ff.
- Prozeßorientierung 196

Q

- Qualifizierung 276, 286ff.
- Qualitätsauszeichnungen 570f.
- Qualitätsdimensionen 584f.
- Qualitätskostenanalyse 555f.
- Qualitätsmanagement 141ff., 191ff., 568ff., 705, 716ff.
- Qualitätsphilosophie 719f.
- Qualitätsstatistiken 556
- Qualitätszirkel 59, 556

R

- Rechnungswesen 577ff.
- Relationship Marketing 49f., 500f.
- Relationship Quality-Modell 505
- Revenue-Center 227ff.
- Rolle 202ff.

S

- Second Audience 30, 77, 645

Seitwärtsgerichtete Kommunikation 371f.
Selbstqualifikation 250f.
Selbstselektion 327
Sequentielle Ereignismethode 551f., 560
Servicebarometer 560
Servicecenter 545
Servicekultur 50f.
Servicequalität (s. Dienstleistungsqualität)
SERVPERF 504f.
SERVQUAL 504f., 549f.
Simultaneous Engineering 425f.
Skriptanalyse 453ff.
Sozialisationshypothese 320
Spielanalyse 451f.
Standardisierung 199f.
Standards 81, 404
Strukturanalyse 445ff.
SWOT-Analyse 23, 556

T
Teamarbeit 80ff.
Teamentwicklung 183ff.
Teamorientierung 196
Tele-Communication 378f.
Tele-Data-Services 378f.
Tele-Event 378f.
Tele-Information 378f.
Tele-Training 378f.
Top-down-Kommunikation 371f.
Total Quality Management (TQM) 191ff., 336f.,
409ff.
– Ansatzpunkte 411ff.
– Bedeutung interner Dienstleistungen 567ff.
– Prinzipien 412ff.
– Ziele 411ff.

Total Quality/Qualification Management
(TQQM) 258ff.
Traineeausbildung 286
Training 59, 78, 185f., 381ff., 444, 463
Training-near-the-job 288f.
Training-off-the-job 288f.
Training-on-the-job 288f.
Transaktionsanalyse 439ff.
Transaktionsorientierung 333ff.

U
Umschulung 285
Unternehmenskultur 180ff., 683ff.
Unternehmenskulturentwicklung 636ff.

V
Vertrauen 37, 508f., 637f.
Virtuelle Unternehmen 335
Vision 75ff.
Vorschlagswesen 405, 559

W
Weiterbildung 293ff., 352
Wertewandel 315ff.
Wertschöpfungs-Center 169, 219ff.
– Dimensionen 226ff.
Wertschöpfungsorientierung 103ff.
Work-flow services 137

Y
Y-Modell 253f.

Z
Zielvereinbarung 166ff., 208ff.