

11 Dienstleistungsmarketing

11.1 Bedeutung des Dienstleistungsmarketing

(1) Nennen Sie Beispiele konkreter Dienstleistungen, für die zukünftig die Nachfrage steigen wird. Welche Faktoren begünstigen die Nachfrage nach diesen Dienstleistungen?

[S. 503-505]

11.2 Charakteristika von Dienstleistungen

(2) Welche sind die charakteristischen Merkmale von Dienstleistungen? Wie stark sind diese bei einer Unternehmensberatung, einem Restaurant und einem Friseur jeweils ausgeprägt?

[S. 505-508]

11.3 Konzept und Management der Dienstleistungsqualität

(3) Für wie wichtig erachten Sie jeweils die *Servqual*-Dimensionen bei den in Aufgabe (2) genannten Dienstleistungsbereichen? Erstellen Sie jeweils eine Rangfolge und begründen Sie diese.

[S. 509-511]

(4) Erläutern Sie das GAP-Modell am Beispiel eines IT-Dienstleisters, der eine neue Software in einem mittelständischen Unternehmen einführt.

[S. 511-513]

11.4 Die 7 Ps im operativen Dienstleistungsmarketing

(5) Warum gibt es im Dienstleistungsmarketing 7 Ps statt der klassischen 4 Ps im Marketing-Mix?

[S. 513-515]

(6) Welche Folgen für das operative Dienstleistungsmarketing ergeben sich durch die Dienstleistungseigenschaften 'Intangibilität' und 'Integration des externen Faktors'? Nennen Sie Beispiele, wie Dienstleistungsunternehmen dies im operativen Dienstleistungsmarketing umsetzen.

[S. 514-515]

(7) Mit welchen Instrumenten können Dienstleistungsunternehmen ihre Kapazitäten managen? Nennen Sie Beispiele.

[S. 517-518]

(8) In welche Teilbereiche kann der Dienstleistungsvertrieb unterschieden werden? Nennen Sie Beispiele und besondere vertriebstechnische Herausforderungen.

[S. 518-519]

(9) Was ist Emotionsarbeit? In welchen Dienstleistungsbranchen ist Emotionsarbeit besonders wichtig, in welchen eher unwichtig? Begründen Sie ihre Meinung!

[S. 522-523]

(10) Welche Optionen haben Dienstleistungsunternehmen bei der Gestaltung des Umfelds von Dienstleistungen? Vergleichen Sie in diesem Punkt Banken und einen Vergnügungspark.

[S. 523-526]

(11) Nennen Sie Vor- und Nachteile von Selbstbedienungstechnologien und verdeutlichen Sie diese am Beispiel eines Bankautomaten.

[S. 526]