

Erfolg durch Dienen?

Beiträge zur wertsteigernden Führung von Dienstleistungsunternehmen

Erfolg durch 'Dienen?' Diese Frage könnte zwiespältiger nicht sein, denn auf der einen Seite, z.B. der des 'Leadership', wird von den Führenden ausdrücklich ein 'Dienen' an den Mitarbeitern verlangt. Auf der anderen Seite hingegen, z.B. an der 'Dienstleistungsfront', stößt das Ansinnen 'zu dienen' nicht selten auf empörte Ablehnung. Egal, wie man diesem Zwiespalt auch beizukommen versucht, man gerät unwillkürlich an den 'Menschen' mit all seinen Facetten und Unwägbarkeiten. Genau an diesem Punkt setzt auch der grundsätzliche Unterschied zwischen produktions- und dienstleistungsorientierten Unternehmen an. Bei letzteren fehlen viele der Messgrößen, die uns aus der klassischen Betriebswirtschaftslehre so vertraut sind. Diese Unschärfe muss, das ist das Los des Dienstleisters, durch eine besondere Hinwendung zum Menschen kompensiert werden. Wer ein produktionsorientiertes Unternehmen führt, kann dies ohne weiteres z.B. in der Rolle des Handwerkers, des Ingenieurs, des Tüftlers tun, sofern er dabei nicht die Kunden und die Zahlen vergisst. Der erfolgreiche Dienstleister hingegen wird nicht nur ein Controller, sondern auch ein Philosoph, ein Alltagssoziologe und ein Menschenkenner sein müssen. Der Themenband zeigt anhand vielfältiger Beispiele aus Wissenschaft und Praxis, wie Dienstleister diese Rollenvielfalt zielführend bewältigen können.



49,00 €

45,79 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783816921127

Medium: Buch

ISBN: 978-3-8169-2112-7

Verlag: Expert-Verlag GmbH

Erscheinungstermin: 01.01.2002

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2002

Serie: Innsbrucker Kolleg für Unternehmensführung

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 612 g

Seiten: 407

Format (B x H): 152 x 210 mm

