

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	1
Selbstständigkeitserklärung	2
Inhaltsverzeichnis	3
Tabellen- und Abbildungsverzeichnis	4
1. Einleitung	6
1.1. Die Relevanz von Kundenorientierung	6
1.2. Von Kundenorientierung zu Serviceorientierung	7
1.2.1. Kunde und Kundenorientierung	7
1.2.2. Definitionen der Serviceorientierung und theoretischer Hintergrund	8
1.2.3. Erfassung von mitarbeiterbezogener Serviceorientierung	9
1.2.4. Determinanten und Einfluss von Serviceorientierung	11
1.3. Persönlichkeitseigenschaften im Beruf	12
1.3.1. Allgemeine Persönlichkeitseigenschaften im Fünf-Faktoren-Modell	12
1.3.2. Persönlichkeitseigenschaften im beruflichen Kontext – BIP und BIP-6F	13
1.4. Zum Zusammenhang von Persönlichkeit und Serviceorientierung	15
1.5. Wer ist der serviceorientierte Mitarbeiter?	16
2. Methoden	17
2.1. Verwendete Messinstrumente	17
2.1.1. Modul Serviceorientierung	17
2.1.2. BIP-6F	17
2.1.3. Demografische Variablen	17
2.2. Bestimmung der Stichprobe	18
2.3. Durchführung der Datenerhebung	19
2.4. Statistische Analyse und Auswertung	19
2.4.1. Analyse des Moduls Serviceorientierung	20
2.4.2. Analyse des Zusammenhangs von Serviceorientierung und BIP-6F	22
2.5. Hinweise auf Testgütekriterien	22
2.5.1. Hinweise auf Objektivität	22
2.5.2. Hinweise auf Reliabilität	23
2.5.3. Hinweise auf Validität	23
2.5.4. Hinweise auf weitere Gütekriterien	25

3.	Ergebnisse	26
3.1.	Beschreibung der Stichprobe	26
3.2.	Ergebnisse zum Modul Serviceorientierung	28
3.2.1.	Reliabilitätsanalyse	28
3.2.2.	Faktorenanalytische Befunde	30
3.2.3.	Explorative Datenanalyse	31
3.2.4.	Verbindungen zu demografischen Variablen	32
3.3.	Ergebnisse zum Zusammenhang von Serviceorientierung und BIP-6F	33
3.3.1.	Reliabilitätsanalyse	33
3.3.2.	Korrelative Zusammenhänge	34
4.	Diskussion	36
4.1.	Die berufsbezogene Persönlichkeit des serviceorientierten Mitarbeiters	36
4.2.	Drei-Faktoren-Modell der Serviceorientierung	37
4.2.1.	Vom Modul zum Modell der Serviceorientierung	38
4.2.2.	Fokussieren, Fassung wahren, Freundlich sein	38
4.3.	Kritische Bewertung der Untersuchung	40
4.3.1.	Stichprobe und Art des Kundenkontakt	41
4.3.2.	Unbestrittener Einfluss demografischer Variablen	41
4.3.3.	Sozialkompetenz und Serviceorientierung	42
4.4.	Schlussfolgerung und Ausblick	42
	Literaturverzeichnis	44
	Anhang	51