

Anforderungen Theorien und Ansätze		Anforderung 1	Anforderung 2	Anforderung 3	Anforderung 4
		Entstehung und Beibehaltung der Kundenbeziehung	Dynamik von Kundenbeziehungen (Existenz und Durchlaufen verschiedener Phasen)	Formen/Arten von Kundenbeziehungen	Berücksichtigung von Anbieter- und Nachfrager-sicht
Sozialpsychologische Ansätze	Interaktions-/Netzwerk-ansätze	Optimale Ressourcenallokation, Macht und Abhängigkeitsverhältnisse erklären das Entstehen und Beibehalten von Beziehungen.	kein Erklärungsbeitrag	Aus Arten von Interaktions- und Netzwerkbeziehungen können Arten von Kundenbeziehungen abgeleitet werden.	Netzwerke und Interaktionen betreffen Anbieter und Nachfrager.
	Geschäftsbeziehungs-ansatz	Die Entstehung und Aufrechterhaltung der Kundenbeziehung erfolgt aus einer aus wirtschaftlichen Motiven heraus aufrecht erhaltenen Folge von Interaktionen.	Dynamik aufgrund von Einzelentscheidungen im Zeitablauf.	Unterschiedliche Dynamik bei Einzelentscheidungen führt zu unterschiedlich intensiven Kundenbeziehungen.	In einem Geschäftsbeziehungs-ansatz werden beide wirtschaftlichen Institutionen betrachtet.
	Austausch, Anreiz-Beitrags- und Equitytheorie	Entstehung und Beibehaltung werden grundsätzlich durch intra- und interpersonelles Gerechtigkeitsempfinden zwischen Outcome/Anreizen und Input/Beiträgen erklärt.	Dynamik wird teilweise über bisherige Erfahrungen mit einem Anbieter berücksichtigt; kein Erklärungsbeitrag zu Existenz und Durchlaufen von Phasen.	Unterscheidung verschiedener Austauschprozesse ermöglicht eine einfach gehaltene Abgrenzung von Formen der Kundenbeziehung.	Entscheidungsmethodik für Anbieter und Nachfrager anwendbar.
	Durchdringungstheorie	Entstehung und Beibehaltung werden in Anlehnung an die Austauschtheorie erklärt.	Prozesscharakter der Durchdringung berücksichtigt explizit die Dynamik und Entwicklung der Beziehung.	Können anhand der Ausprägung von Persönlichkeitsbreite und -tiefe unterschieden werden.	Aussagen sind sowohl auf Anbieter als auch Nachfrager beziehbar.
Organisations-theoretische Ansätze	Resource-Dependence-Theorie	Entstehung und Beibehaltung werden durch die anhaltende Abhängigkeitsposition des Unternehmens begründet.	kein Erklärungsbeitrag	Aus der Intensität der Abhängigkeit lassen sich verschiedene Beziehungsformen ableiten.	Es werden nur die Ressourcenabhängigkeiten des Anbieters betrachtet.
	Resource-based View	Entstehung und Beibehaltung werden durch die Existenz spezifischer Ressourcen und entsprechender Wettbewerbsvorteile des Unternehmens begründet.	kein Erklärungsbeitrag	kein Erklärungsbeitrag	Es wird nur die Anbieterperspektive eingenommen.

Schaubild 2-8: Zusammenfassender Überblick über den Erklärungsbeitrag von Theorieansätzen zur Fundierung des Relationship Marketing (Teil 3)