

## Dienstleistungserlebnisse als Erfolgsfaktor in Kino- und Unterhaltungszentren

Bearbeitet von  
Dr. Elisabeth Laas

1. Auflage 2013 2012. Taschenbuch. xxii, 277 S. Paperback  
ISBN 978 3 8349 4489 4  
Format (B x L): 14,8 x 21 cm  
Gewicht: 390 g

[Wirtschaft > Medien-, Informations und Kommunikationswirtschaft > Filmindustrie](#)

schnell und portofrei erhältlich bei



Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

## **Vorwort**

Die vorliegende Arbeit wurde im Sommer 2011 an der Sozial- und Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Karl-Franzens-Universität Graz als Dissertationsschrift angenommen. Sie beschäftigt sich mit der Wirkung der Dienstleistungsumgebung auf das von Besuchern und Besucherinnen gemeinschaftlich konsumierte Dienstleistungserlebnis unter Berücksichtigung der Sozialen Interaktion in Kino- und Unterhaltungscatern.

Die Kinobranche allgemein befindet sich aufgrund des technischen Fortschritts von analog auf digital und den sich daraus ergebenden Konsequenzen sowie den sich aus zunehmender Freizeit- und Erlebnisorientierung resultierenden veränderten Kundenbedürfnissen erneut in einer Umbruchssituation. Um wettbewerbsfähig und auch in Zukunft am Markt bestehen bleiben zu können, ist es unerlässlich, Kunden- und Kundinnenbedürfnisse zu erkennen und hierfür entsprechende Lösungen anzubieten. Dies zu untersuchen ist Gegenstand der vorliegenden Arbeit.

Mein tiefempfundener Dank gilt meinem akademischen Lehrer und Doktorvater Prof. Dr. Hans-Peter Liebmann, der mir während des Entstehungsprozesses dieser Arbeit nicht nur in fachlicher Hinsicht immer wieder mit wertvollen Ratschlägen und inhaltlichen Anregungen unterstützend zur Seite stand, sondern mir auch stets den nötigen Antrieb und die Motivation für meine Arbeit gegeben hat.

Auch Herrn Prof. Dr. Manfred Fuchs gilt mein besonderer Dank, der sich, trotz seines straffen Zeitplanes bereit erklärte, für meine Arbeit die Tätigkeit als Zweitgutachter zu übernehmen.

Nicht zuletzt gebührt besonderer Dank meinen lieben Eltern, Komm.-Rat Alfred und Sigrid Laas. Ohne ihre finanzielle Unterstützung und immer fortwährende Ermunterung während meiner gesamten Studienzeit wäre das Gelingen dieser Arbeit nicht möglich gewesen. So gaben Sie mir stets den nötigen Freiraum zum Schreiben, ermutigten mich an mich zu glauben und mein Bestes zu geben und gaben mir auch in weniger produktiven Zeiten den entscheidenden Rückhalt. Ihnen sei diese Arbeit gewidmet.

Elisabeth R. L. Laas