

Die Rollenwahrnehmung des Dienstleistungskunden

Determinanten und Wirkung der Kundenbeteiligung

Bearbeitet von
Dr. Kathrin Hahn

1. Auflage 2013 2012. Taschenbuch. xvii, 248 S. Paperback

ISBN 978 3 658 00562 7

Format (B x L): 14,8 x 21 cm

Gewicht: 350 g

Wirtschaft > Dienstleistungssektor & Branchen

schnell und portofrei erhältlich bei


DIE FACHBUCHHANDLUNG

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

Das Forschungsvorhaben zur Dienstleistungsinteraktion habe ich während meiner Tätigkeit als Wissenschaftliche Mitarbeiterin der Freien Universität Berlin begonnen, wo es im Jahr 2012 vom Fachbereich Wirtschaftswissenschaft als Dissertationsschrift angenommen wurde. An dieser Stelle möchte ich mich bei all denen bedanken, die den Entstehungsprozess der Arbeit begleitet und zu einer erfolgreichen Fertigstellung beigetragen haben.

Mein besonderer Dank gilt meinem akademischen Lehrer, Herrn Prof. Dr. Alfred Kuss, der mir - obgleich meiner geisteswissenschaftlichen Vorprägung - die Gelegenheit gab, mich in die Wissenschaftsdisziplin Marketing einzuarbeiten und so das Promotionsprojekt überhaupt erst möglich machte. Mit seinen Denkanstößen als auch seiner konstruktiven Kritik hat er die Bearbeitung des Forschungsprojekts entscheidend gefördert. Herrn Prof. Dr. Michael Kleinaltenkamp möchte ich danken für die Übernahme des Zweitgutachtens und seine freundliche Bereitschaft, gleichfalls in der Promotionskommission mitzuwirken.

Großer Dank gebührt meinen ehemaligen Kolleginnen und Kollegen vom Marketing-Department der FU, die mir trotz eines zwischenzeitlichen Umzugs und der daraus resultierenden räumlichen Entfernung sowohl in fachlicher als auch persönlicher Hinsicht hilfreich zur Seite gestanden haben. Insbesondere haben Prof. Dr. Martin Eisend und Prof. Dr. Pakize Schuchert-Güler durch ihre wertvollen fachlichen und methodischen Hinweise den Arbeitsprozess vorangetrieben. Ihre stete freundschaftliche Anteilnahme war mir eine hohe Motivation.

Bei Jana Möller M.A. bedanke ich mich für die engagierte Unterstützung meiner Datenerhebung und für die vielen Unterhaltungen, die erfreulicherweise nicht immer nur um statistische Fragestellungen unserer Dissertationsprojekte kreisten. Ebenso möchte ich Dipl. oec. Maren Lay für die vielen anregenden Diskussionen an der Universität Hohenheim danken.

Mein überaus herzlicher Dank gilt meiner Freundin und ehemaligen Kollegin Dr. Anja Fell. Sie gewährte mir bei Besuchen in Berlin nicht nur eine Unterkunft mit Familienanschluss, sondern war mir während der Dissertationszeit auch eine wichtige mentale Stütze. Unser Gedankenaustausch in zahlreichen, mitunter überaus langen Gesprächen hat einen wesentlichen Anteil am erfolgreichen Abschluss der Dissertation und der Bewältigung emotionaler Tiefen und Höhen.

Die größte Unterstützung habe ich jedoch von meinem Mann Harald erfahren, der mit viel Geduld und Verständnis die verschiedenen Phasen der Arbeit begleitete und mir den erforderlichen Freiraum zur Fertigstellung der Dissertation ermöglichte. Ihm und unserem Sohn Magnus bin ich dankbar, dass sie meinen Blick immer wieder auf die wesentlichen Dinge im Leben gelenkt haben.

Kathrin Hahn