

Sabine Fließ (Hrsg.)

# **Beiträge zur Dienstleistungsmarketing- Forschung**

Aktuelle Forschungsfragen  
und Forschungsergebnisse



**RESEARCH**

# Inhaltsverzeichnis

leb

*Anton Meyer / Anna Niedermeier*

Lebensqualität – ein neuer Leitwert für ein nachhaltiges Wirtschaften von  
Dienstleistungsunternehmen ..... 1

*Sebastian Uhrich*

Positive Effekte bloßer sozialer Präsenz in Konsumumwelten:  
Erklärungsperspektive Anschlussmotivation..... 25

*Jens Nesper*

Fairness als Determinante des Serviceerlebnisses – ein theoretischer  
Überblick..... 49

*Julia Weisser*

Bewältigung von Opportunismus in Dienstleistungsprozessen..... 75

*Nicola Bilstein*

Co-Production in the Service Production and Delivery Process –  
Conceptualization and Future Research Fields ..... 97

*Gertrud Schmitz/Stephanie Modlich*

Kundenseitige Voraussetzungen effektiver Business-to-Business  
Kundenlösungen – eine exploratorische Analyse..... 121

*Thomas Robbert/Stefan Roth*

Auswirkungen von Tarifwahlentscheidungen auf die Nutzung von  
Dienstleistungen ..... 149

*Christopher Bayer*

Die Unternehmensreputation im Call-Center Kontext aus  
Auftraggeberperspektive ..... 175

*Jens Zimmermann*

Die Bindungswirkung von Statusprogrammen ..... 199

*Nils Löber*

Fehler und Fehlerkultur im Krankenhaus – eine theoretisch-konzeptionelle  
Betrachtung ..... 221