

Bernd Stauss (Hrsg.)

Aktuelle Forschungsfragen im Dienstleistungsmarketing

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Inhaltsverzeichnis *zur*

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
<i>Stefan Roth</i> Strategisches Preismanagement für Dienstleistungen – Ergebnisse einer Studie in Neuseeland	1
<i>Jan Lakotta</i> Customer confusion in Service-to-Business Markets – Foundations and First Empirical Results	25
<i>Silke Bartsch</i> “What sounds beautiful is good?” How employee vocal attractiveness affects customer’s evaluation of the voice-to-voice service encounter	45
<i>Marcel Jedraßczyk</i> Innovationen durch BPO-Dienstleister im Customer Care – Ein kompetenztheoretischer Ansatz	69
<i>Marion Büttgen</i> Erscheinungsformen der Kundenintegration und Ansätze eines Integrationsmanagements	105
<i>Silke Scheutzow</i> Kundenbindung durch integrative Wertschöpfung bei industriellen Dienstleistungen – Konzeptualisierungen und Wirkungsmodell	133
<i>Christina Sichtmann und Maren Klein</i> Qualitätssicherung bei der Internationalisierung von Dienstleistungen	169
<i>Jens Hogreve</i> Dienstleistungsgarantien – Forschungsstand und Ausblick	189

Gertrud Schmitz und Daniela Lohaus

Der Einfluss der wahrgenommenen Zufriedenheit der Kinder auf die Bewertung und Weiterempfehlung von Freizeitdienstleistungen durch die Erwachsenen: Ergebnisse einer empirischen Untersuchung in einem Freizeitpark

211

Silke Michalski und Bernd Helmig

Zur Rolle des Konstrukts Identifikation zur Erklärung von Spendenbeziehungen: Eine qualitative Untersuchung

237

Autorenverzeichnis

253