

Vorwort

Die Dissertation sollte fertig sein,
bevor man stirbt.

Hermann Heimpel

Die vorliegende Arbeit wurde im Wintersemester 2011 vom Fachbereich Wirtschaftswissenschaften der Philipps-Universität Marburg als Dissertation angenommen. Auch wenn sich die Entstehung der Arbeit über einen deutlich längeren Zeitraum erstreckt hat, als ich dies zu Beginn in der Euphorie der Themenfindung für möglich gehalten hätte, so hat mir die Erstellung viel Freude bereitet, und die Erfahrungen aus dieser Zeit möchte ich nicht missen. Dazu gehört auch die Unterstützung, die ich von zahlreichen Menschen erhalten habe, und ich möchte gerne die Gelegenheit wahrnehmen, dafür an dieser Stelle einige Worte des Dankes auszusprechen.

Dank gebührt zunächst meinem Doktorvater, Herrn Univ.-Prof. Dr. Michael Lingenfelder, und zwar sowohl für die eingeräumten Freiheiten bei der Themenauswahl und –bearbeitung als auch für die Bereitschaft, die Arbeit in seine Schriftenreihe „Marktorientiertes Management“ aufzunehmen. Frau Univ.-Prof. Dr. Ingrid Göpfert danke ich für die sehr zügige Erstellung des Zweitgutachtens. Den Erstgenannten sowie Herrn Univ.-Prof. Dr. Michael Stephan als weiterem Mitglied der Prüfungskommission danke ich zudem für die angenehme Disputation.

Danken möchte ich auch meinem ehemaligen Kollegen und Mentor Dr. Frank T. Mayer dafür, dass er mich auf die Idee für diese Arbeit gebracht und die ersten Schritte begleitet hat. Dr. Robert Breuer danke ich für seine wertvollen methodischen Hinweise sowie seine Empfehlungen zur effizienten Arbeitsweise, auch wenn diese von mir nicht immer ganz so diszipliniert angewendet wurden, wie es vielleicht notwendig gewesen wäre. Meinem ehemaligen Kollegen Dr. Nikolai Lihotzky danke ich für konstruktive Diskussionen sowie die Bereitschaft, immer als Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen. Dank gebührt zudem meinem Freund Dr. Lars-Uwe Pera, der mir stets mit Rat und Tat zur Seite gestanden und mit seinen Anekdoten aus der eigenen Promotionszeit humorvoll über manch zweifelnden Moment hinweggeholfen hat.

Ebenfalls bin ich dem Kooperationspartner zu Dank verpflichtet, insbesondere Herrn Dr. Jörg Finsterwalder, ohne dessen Unterstützung die erfolgreiche Durchführung der empirischen Untersuchung auf dieser umfassenden Datenbasis nicht möglich gewesen wäre, sowie meinen zahlreichen Gesprächspartnern aus der Praxis des Automobilhandels, die mir zu wertvollen Einsichten verholfen haben.

VIII

Des Weiteren danke ich Frau Anabel Houben, die mir den beruflichen Freiraum verschafft hat, mich trotz laufender Projekte optimal auf meine Disputation vorzubereiten. Sehr herzlich danke ich auch Frau Ute Müller für ihre wertvolle Unterstützung bei der praktischen Durchführung der Befragung. Und ich möchte mich auch bei all denen bedanken, die zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben, jedoch nicht namentlich erwähnt wurden.

Mein größter Dank gilt meinen Eltern Ingrid und Helmut Scholly, die auf vieles verzichtet haben, um meinem Bruder und mir eine gute akademische Ausbildung zu ermöglichen, und deren Liebe und Unterstützung ich mir stets sicher sein konnte. Ihnen ist dieses Buch gewidmet.

Aachen, im März 2013

Volker Scholly

Kundenloyalität im Automobilhandel
Determinanten in Verkauf und Kundendienst
Scholly, V.
2013, XXI, 361 S. 32 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-01668-5