

Vorwort

Die vorliegende Arbeit wurde im September 2012 als Dissertation vom Fachbereich Wirtschaftswissenschaft der Freien Universität Berlin angenommen. Die mit der Entstehung der Arbeit verbundene Promotionszeit am Marketing Department der Freien Universität Berlin hat mir erlaubt, mich sowohl persönlich als auch fachlich weiterzuentwickeln und mir oft vor Augen geführt, dass man stets über sich hinauswachsen kann. An dieser Stelle möchte ich mich bei all denen bedanken, die den Entstehungsprozess der Arbeit begleitet und zu einer erfolgreichen Fertigstellung beigetragen haben.

Besonderer Dank gebührt an erster Stelle meinem akademischen Lehrer und Doktorvater, *Herrn Univ.-Prof. Dr. Michael Kleinaltenkamp*. Mit seiner theoretisch fundierten und gleichzeitig sehr pragmatischen Herangehensweise an wissenschaftliche Fragestellungen hat er wesentlich zur Entwicklung des Dissertationsthemas beigetragen und meine intrinsische Motivation für das bearbeitete Thema stets gefördert. Seine wertvollen fachlichen Beiträge sowie seine motivierende Art haben den Verlauf des Forschungsprozesses stark positiv beeinflusst. Durch seine Unterstützung wurden sogar Probleme, die auf den ersten Blick unüberwindbar erschienen, doch wieder handhabbar. Herzlichen Dank für das stets offene Ohr im Hinblick auf meine Arbeit und für die konstruktiven Hinweise in schwierigen Augenblicken der Promotionszeit!

Herrn Univ.-Prof. Dr. Frank Jacob möchte ich ebenfalls herzlich danken. Nicht nur hat er sich bereit erklärt, die Zweitbegutachtung meiner Arbeit zu übernehmen, sondern er hat mir auch nach diversen Präsentationen meiner Zwischenergebnisse auf Konferenzen durch verschiedene Denkanstöße weitergeholfen. *Frau Univ.-Prof. Natalia Kliever*, *Herrn Prof. Dr. Henning Kreis* und *Frau Jana Möller* möchte ich dafür danken, dass sie als weitere Mitglieder der Promotionskommission dafür gesorgt haben, dass das Promotionsverfahren zügig und reibungslos durchgeführt und abgeschlossen werden konnte.

Ferner gilt all meinen ehemaligen Kolleginnen und Kollegen am Marketing-Department, die auf unterschiedlichste Art und Weise ihren Teil zum Gelingen meiner Arbeit beigetragen haben, ein großes Dankeschön. Die angenehme Arbeitsatmosphäre am Department war stets geprägt von unterschiedlichsten fachlichen Diskussionen, gegenseitigem Verständnis und viel Unterstützung. Die unzähligen sommerlichen Grillabende im Department-Garten, die vielen Kaffeerunden im kleinen oder großen Kreis, die obligatorischen Oktoberfest-Veranstaltungen in der Fischerhütte sowie die zahlreichen Weihnachtsfeiern und Kochevents boten nicht nur

oft einen geeigneten Rahmen für informelle Gespräche jeglicher Art, sondern ließen uns auch als Team zusammenwachsen und viele Freundschaften entstehen. Namentlich erwähnt seien hier insbesondere *Dr. Ilka Griese, Sabrina Gottschalk, Jana Möller, Andreas Fischer, Tobias Frese, Tobias Großmann und Alexander Mafael*.

Für die etlichen „Diss-Gespräche“ gilt ein besonderes Dankeschön an Dr. Ilka Griese und Prof. Dr. Henning Kreis. *Dr. Ilka Griese* war mir während der gesamten Promotionszeit eine wichtige Stütze in fachlicher und persönlicher Hinsicht. Ihre wertvollen inhaltlichen Anregungen in zahlreichen langen Diskussionen zu unterschiedlichsten Baustellen, die sich im Denk- und Schreibprozess auftraten, haben einen wesentlichen Anteil nicht nur am erfolgreichen Abschluss der Dissertation, sondern auch an der Bewältigung emotionaler Tiefen beigetragen. Darüber hinaus hat sie die Zeit und Energie gefunden, eine der letzten Fassungen meiner Arbeit Korrektur zu lesen und mir wertvolle Verbesserungshinweise zu geben. *Prof. Dr. Henning Kreis* stand mir als geduldiger und kompetenter Gesprächspartner mit Rat in vielen methodischen Fragen zur Seite und hat es verstanden, mir die Scheu vor methodischem Neuland zu nehmen. Zudem bin ich ihm besonders dafür dankbar, dass er über die gesamte Promotionszeit hinweg in Phasen der Stagnation stets wusste, wann das Setzen von Reizpunkten oder aber eher aufbauende Worte zielführender für mein Vorankommen waren. Für inhaltliche Anregungen während diverser Doktorandenkolloquien möchte ich mich darüber hinaus bei *Herrn Univ.-Prof. Dr. Alfred Kuß* und *Herrn Prof. Dr. Ingmar Geiger* bedanken. Auch einige Wissenschaftler an dem Marketing Department der University of Auckland Business School haben mir durch Gespräche während meines dortigen Forschungsaufenthaltes zu vielen Denkanstößen verholfen. Zu besonderem Dank verpflichtet bin ich daher auch *Prof. Dr. Rod Brodie, Dr. Laszlo Sajtos* und *Dr. Charlotta Windahl*.

Frau Dr. Eva Wendt möchte ich danken, dass sie in kürzester Zeit die finale Version meiner Arbeit Korrektur gelesen und dieser den letzten sprachlichen Schliff verliehen hat. Auch meinem Bruder, *Radu Minculescu*, gebührt ein herzliches Dankeschön dafür, dass er in der gesamten Zeit stets für technische Fragen aller Art zur Verfügung stand und die Formatierung der Arbeit übernommen hat, was mir viel Aufwand erspart hat. Danke!

Großer Dank gebührt auch meinen ehemaligen und jetzigen Vorgesetzten an der Freien Universität Berlin und an der Deutschen Universität für Weiterbildung. *Herr Univ.-Prof. Dr. Jochen Hundsdoerfer, Herr Univ.-Prof. Dr. Michael Kleinaltenkamp, Frau Univ.-Prof. Dr. Ada Pellert* und *Herr Prof. Dr. Arne Petermann* haben mir stets viel Verständnis entgegengebracht und

mir in meinem jeweiligen Tätigkeitsbereich besonders in der Endphase die zeitliche Flexibilität, die für die Fertigstellung der Arbeit notwendig war, gewährt.

Meiner Familie und meinen Freunden danke ich vor allem für ihre Unterstützung und für ihr Verständnis während der gesamten Zeit. So haben mir aus meinem Freundeskreis besonders *Pamela Klohn, Olivia Dietrich, Jessica Glaue, Leonie Meroth und Anne Schenkel* in dieser Zeit viel zu oft zuhören müssen und es geschafft, mich mit gemeinsamen Unternehmungen so abzulenken, dass die sich hin und wieder auftuenden „wissenschaftlichen Holpersteine“ im Nachhinein nur noch halb so schlimm erschienen. Jetzt habe ich wieder mehr Zeit für die schönen Dinge im Leben!

Der allergrößte Dank gilt ohne Zweifel meiner Familie. Meine Eltern, meine Großmutter und mein Bruder haben nicht nur die vielen Höhen und Tiefen, die die Fertigstellung dieser Arbeit mit sich brachte, mitgetragen und ausgehalten, sondern sie haben mir auch immer gezeigt, dass sie an mich glauben. Meine Eltern, *Astra und Dr. Șerban Minculescu* haben mich, seit ich denken kann, uneingeschränkt unterstützt und gefördert und mir dadurch den Weg geebnet, dieses Ziel zu erreichen. Ohne ihre seelische und finanzielle Unterstützung sowie ihre fortwährenden Ermutigungen in dieser Zeit wäre die Fertigstellung der Arbeit nur viel schwerer möglich gewesen. Ich danke Euch dafür!

Ioana Minculescu

Leistungsindividualisierung im B-to-B-Bereich

Die Einzigartigkeit im Rahmen der

Dienstleistungsgestaltung

Minculescu, I.

2013, XXIV, 308 S. 29 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-02197-9