

# Inhaltsverzeichnis

*Michael Kleinaltenkamp*

Nutzungsprozesse – Die vernachlässigte Seite der Wertschöpfung..... 1

*Frank Jacob/Katherina Bruns/Jens Sievert*

Value in Context – Eine ressourcen-dynamische Perspektive ..... 27

*Chris Horbel*

Identifikation und Ko-Kreation von Werten im Non-Profit-Bereich –  
Eine videografische Untersuchung am Beispiel von Blutspenden..... 51

*Nicola Bilstein/Jens Hogreve*

Zur Akzeptanz technischer Leistungen durch Senioren – Eine  
empirische Analyse..... 75

*Ioana Minculescu/Michael Kleinaltenkamp*

Einzelkundenbezogene Dienstleistungserstellung ..... 97

*Sebastian Uhrich*

Identifikation und experimentelle Prüfung von Erklärungsmechanismen  
für positive Effekte von Kundenpräsenz in Handelsgeschäften..... 123

*Thomas Robbert/Stefan Roth/Bernd Skiera*

Die Macht des Selbstzwangs – Wie sich Konsumenten  
mit Tarifen selbst disziplinieren ..... 145

*Julian Volz/Marion Büttgen/Zelal Ates/Jan Schumann*

Der Einfluss von Rollenstress auf die Arbeitsleistung von Kunden-  
kontaktmitarbeitern – Ein personenspezifisches Phänomen ..... 167

Theorie und Praxis des Dienstleistungsmarketing

Aktuelle Konzepte und Entwicklungen

Schmitz, G. (Hrsg.)

2013, X, 187 S. 16 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-8349-3155-9