
Inhaltsverzeichnis

Revenue Management aus Kundensicht	1
Wibke Heidig und Torsten Tomczak	
Determinanten des Kaufverhaltens im Dienstleistungsbereich	19
Manfred Bruhn	
Pricing bei Dienstleistungen und Yield Management	43
Stefan Michel und Corina Zellweger	
Zahlungsbereitschaften im Service Encounter: Eine am wahrgenommenen Akquisitions- und Transaktionswert orientierte Analyse	63
Gertrud Schmitz	
Wahrgenommene Preisfairness und Ansätze zur Konfliktlösung im Revenue Management	83
Jochen Wirtz und Wibke Heidig	
Verhaltenseffekte bei Überbuchung von Servicekapazitäten	105
Florian von Wangenheim und Tomás Bayón	
Kundenattributionen am Service Counter – Arten, Wirkung und Konsequenzen für das Revenue Management	129
Doreén Pick	
Kundenwertorientiertes Revenue Management: Ein Plädoyer	153
Andreas Hilbert und Michael Mohaupt	

Revenue Management aus der Kundenperspektive
Grundlagen, Problemfelder und Lösungsstrategien

Tomczak, T.; Heidig, W. (Hrsg.)

2014, XI, 180 S. 15 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-658-00734-8