Vorwort

Die vorliegende Arbeit wurde im Sommer 2013 an der wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster als Dissertationsschrift angenommen und ist während meiner Tätigkeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Marketing entstanden. Für ihren persönlichen Beitrag zur Entstehung der Arbeit möchte ich mich an dieser Stelle bei einer Reihe von Personen bedanken.

Mein Dank gilt zuerst meinem Doktorvater Prof. Dr. Manfred Krafft. Er hat mich in meinem Promotionsvorhaben stets unterstützt und mir mit konstruktiven Hinweisen zur Seite gestanden. Die Mitarbeit an seinem Institut mit all ihren Freiheiten hat einen ausgezeichneten Rahmen für die Anfertigung der Arbeit geschaffen. Für die Übernahme des Zweitgutachtens danke ich außerdem Prof. Dr. Jens Hogreve. Durch die gemeinsame Forschungsarbeit habe ich viele hilfreiche Erfahrungen sammeln können. Darüber hinaus gilt mein Dank den Mitarbeitern des Kooperationspartners, die mir als Ansprechpartner jederzeit zur Verfügung standen und meinem Forschungsvorhaben mit großer Offenheit und Initiative begegnet sind.

Meinen aktuellen und ehemaligen Kollegen am Marketing Center Münster insbesondere am Institut für Marketing danke ich für das sowohl in fachlicher als auch persönlicher Hinsicht großartige Umfeld, das ich dort erlebt habe. Vor allem Flo, der immer für Gespräche und Diskussionen da war, sowie die gemeinsamen Pausen mit Dirk, Sandra und Sebastian haben mir bei meiner Arbeit sehr geholfen.

Besonders möchte ich mich bei Thomas, ohne den ich vielleicht gar nicht erst angefangen hätte, und Flo, der mir nicht nur durch seine Hinweise zu meinem Manuskript Orientierung für meine eigene Arbeit gegeben hat, für all das bedanken, was die gemeinsame Zeit am Marketing Center Münster überdauert hat. Einen wichtigen und großen Anteil daran, dass ich die Promotionszeit mit unzähligen schönen Momenten verbinde, hat auch die Freundschaft mit Steffi, Lena und Resi. Sie haben mir immer wieder gezeigt, dass es sich überall wie unser Münster anfühlen kann – egal, wo wir gerade sind.

Auch bei meiner Familie möchte ich mich bedanken. Mein ganz besonderer Dank gilt meiner Schwester, die mir durch ihre Anteilnahme und mit ihren Ratschlägen mehr als alle anderen geholfen hat. Der Rückhalt, den ich bei ihr in jeder Situation finde, gibt mir die Sicherheit, meinen Weg zu gehen.

Dass ich die Möglichkeit hatte, mich für den Weg der Promotion entscheiden zu können, habe ich schließlich vor allem meinen Eltern zu verdanken. Sie haben stets alles getan, um mich zu fördern und mich in meinen Wünschen und Vorhaben zu unterstützen. Bei ihnen möchte ich mich dafür bedanken, dass sie so die Voraussetzungen für meine Entscheidung geschaffen haben.

Kirsten Blacha

http://www.springer.com/978-3-658-03936-3

Frustration in hierarchischen Kundenbindungsprogrammen

Eine empirische Untersuchung

Blacha, K.

2014, XXII, 318 S. 13 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-03936-3