

Vorwort

Business-to-Business-Marketing sowie Dienstleistungsmanagement und -marketing sind aus der heutigen Forschungslandschaft kaum noch wegzudenken. In den bisher mehr als 35 Jahren seines akademischen Lebens hat Michael Kleinaltenkamp beide Forschungsbereiche durch seine Schriften geprägt und bereichert. Kundenintegration ist heute jedem Forscher ein Begriff, der sich mit Dienstleistungen, dem Solution Geschäft und Entrepreneurship auseinandersetzt; die Leistungslehre sollte jedem Forscher ein Begriff sein, liefert die Leistungslehre doch die theoretische Basis der Kundenintegration. Daher ist der Titel des vorliegenden Buches „Kundenintegration und Leistungslehre. Integrative Wertschöpfung in Dienstleistungen, Solutions und Entrepreneurship“ Programm. Er spiegelt die wichtigsten thematischen Schwerpunkte im Werk von Michael Kleinaltenkamp wider.

Als Herausgeber des Buches fungieren die vier habilitierten Schüler von Michael Kleinaltenkamp – in der Reihenfolge ihrer Habilitationen. Die Herausgeber der Festschrift verantworten jeweils einen der oben genannten Themenbereiche: Leistungslehre und Value Creation (Haase), Kundenintegration und Dienstleistungen (Fließ), Business-to-Business Marketing und Business of Solution (Jacob), Marktprozess und Entrepreneurship (Ehret).

Ein solcher Band entsteht nicht ohne Unterstützung. Unser Dank gilt allen Autoren, die mit ihren Beiträgen Michael Kleinaltenkamp anlässlich seines 60. Geburtstags ehren. Unser Dank gilt darüber hinaus Eva Lexutt (M.Sc.), Maarten Volkers (M.Sc.) und Salome Zimmermann (M.A.) am Douglas-Stiftungslehrstuhl für Dienstleistungsmanagement an der FernUniversität in Hagen, die die Festschrift redaktionell und organisatorisch betreut haben, sowie Stefanie Vogt (Betriebswirtin VWA), die das Zeitmanagement und die Koordination übernommen hat.

Besonders hervorheben möchten wir unsere Sponsoren, ohne deren tatkräftige finanzielle Unterstützung dieses Buch nicht hätte entstehen können: die Henkel AG & Co. KGaA, die ESCP Europe, die Ernst-Reuter-Gesellschaft der Freunde, Förderer und Ehemaligen der Freien Universität Berlin e.V. mit den Kapiteln des WiWiss Alumni und des MBM Alumni sowie Prof. Fließ & Partner. Wir danken darüber hinaus dem Springer-Gabler-Verlag und insbesondere Frau Barbara Roscher, die uns während der gesamten Entstehungszeit dieser Festschrift tatkräftig unterstützt haben.

Sabine Fließ, Michaela Haase, Frank Jacob und Michael Ehret
Hagen, Berlin und Nottingham im Oktober 2014



Excellence is our Passion



ERNST-REUTER-GESELLSCHAFT
der Freunde, Förderer & Ehemaligen
DER FREIEN UNIVERSITÄT BERLIN E.V.



PROF. FLIESS
& PARTNER

Kundenintegration und Leistungslehre
Integrative Wertschöpfung in Dienstleistungen,
Solutions und Entrepreneurship
Fließ, S.; Haase, M.; Jacob, F.; Ehret, M. (Hrsg.)
2015, XI, 509 S. 51 Abb., Hardcover
ISBN: 978-3-658-07447-0