

Inhaltsverzeichnis

Michael Luck

Wenn sich fremde Konsumenten am POS zu nahe kommen –
Der Einfluss der räumlichen Distanz auf die Aufenthaltsdauer.....1

Anna Girard

Langfristiger Einsatz von (Raum-)Düften bei Dienstleistern:
Eine kritische Diskussion35

Kathrin Bösenner / Stefan Roth

Kundenzufriedenheit und Kundenpreisverhalten65

Lena Himbert / Stefan Roth

Der Grundpreis in der Behavioral-Pricing-Forschung93

Christina Jerger

Customer Service Recovery: The Challenge of Misbehavior
in Service Encounters.....119

Michael Kleinaltenkamp/Christine Mathies/Sarah Gansky

Humor in Dienstleistungsinteraktionen – Was wir (nicht) wissen.....145

Tönnjes Freerk Eller

Eine konzeptionelle Analyse der Service-Profit Chain163

Madlen Küster/Martin Benkenstein

A reward for your voice: The effects of referral rewards on the
referrer's attitude toward the recommended service provider201

Aktuelle Aspekte in der Dienstleistungsforschung

Meyer, A. (Hrsg.)

2015, VII, 234 S. 9 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-08089-1