

Vorwort und Widmung des Autors

Kundenbeziehungsmanagement und Kundenbindung – das Interesse an diesen Themen begann mit den anfänglichen betriebswirtschaftlichen Schritten noch während meiner Schulzeit im familiären Betrieb und intensivierte sich im Studium immer mehr. Besonders beschäftigte mich letztlich die Frage, wie Relationship Marketing im Allgemeinen sowie Kundenbindung und -rückgewinnung im Speziellen in B2C-Branchen funktionieren kann, deren Handlungsspielraum eines der wichtigsten Marketing-Instrumentarien – die Preispolitik – größtenteils restringiert ist. Meine ersten praktischen Erfahrungen in der preislich restringierten Bucheinzelhandelsbranche und mein Interesse am wissenschaftlichen Arbeiten ebneten dann den Weg für diese Arbeit. So entstand diese Arbeit während meiner Tätigkeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing, der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf sowie simultan während meiner praktischen Tätigkeit als CRM-Manager im Bereich Strategie und Planung eines großen deutschen Bucheinzelhändlers. Die Arbeit wurde im Oktober 2014 als Dissertationsschrift angenommen.

Jede Promotion ist Resultat eines Prozesses, in dem man sich fachlich und ganz besonders auch persönlich weiterentwickelt. Intensiv, ggf. auch täglich, werden Höhen und Tiefen durchschritten, hat man mit persönlichen Zweifeln zu kämpfen und sind – analog zur Tour de France – ebenerdige Zeitrennen oder langwierige, schweißtreibende Bergetappen zu bezwingen, um am Ende das große Ziel „Champs-Élysées“ bzw. den Abschluss des Dissertationsprojekts zu erreichen. Oftmals führt dann letztlich nicht alleine die eigene Leistung zum abschließenden Ziel, sondern der Beitrag der Begleiter – bezogen auf das sportliche Beispiel: also dem Publikum und dem Teamwagen – die einen individuell motivierend begleiten, anspornen, fördern und fordern. Diesen Anlass möchte ich nun gerne nutzen, um mich bei allen an dem erfolgreichen Abschluss meines Dissertationsprojektes Beteiligten zu bedanken.

Ein ganz besonderer Dank gilt zunächst meinem, mich prägenden Doktorvater, Teamchef und Berater, Herrn Univ.-Prof. Dr. Bernd Günter, der mich in jeder Phase

mit großer fachlicher Kompetenz und ebenso persönlichem Engagement vortrefflich unterstützt hat. Sein Vertrauen in meine Leistungsfähigkeit, seine kritischen, aber immer konstruktiven Anregungen, jedoch auch sein persönliches Engagement sowie unter anderem das stets offene Ohr für Probleme und potentielle Lösungsalternativen, trotz starker beruflicher Einbindung, verdanke ich, dass ich meine Dissertation erfolgreich abschließen konnte. Neben dieser wahrlich exzelenten fachlichen Unterstützung möchte ich mich bei meinem akademischen Vater besonders für seinen persönlichen Rückhalt bedanken. So trugen seine Empathiefähigkeit und seine Menschlichkeit Sorge dafür, dass der Glaube in die eigenen Fähigkeiten nie verloren ging.

Besonderer Dank gilt auch Frau Univ.-Prof. Dr. Eva Lutz für die Übernahme und die zügige Anfertigung des Zweitgutachtens sowie Frau Univ.-Prof. Dr. Ulrike Neyer für die Übernahme des Vorsitzes der Prüfungskommission.

Danken möchte ich ebenfalls meinen Mitdoktorandinnen und –doktoranden bzw. meinen ehemaligen Kolleginnen und Kollegen am Lehrstuhl für BWL, insbesondere Marketing Frau Dipl.-Vw. Janina Bittner, Frau Dr. Julia Hilgers-Sekowsky, Frau Julia Römhild M.Sc., Frau Dipl.-Kff. Geraldine Schumann, Herrn Dipl.-Kfm. Philipp Nolte für die Diskussionsbereitschaft und fachlichen und fachübergreifenden Gespräche. Auch Frau Andrea Lamontagne möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen.

Herzlichst danke ich auch Frau Christine Gerstenberger und Frau Stefanie Möhle – meinen Kolleginnen im Zusammenhang mit meiner praktischen Tätigkeit – sowohl für die fachlichen, konstruktiven Diskussionen als auch für die persönliche Unterstützung und Motivation während meiner Promotionsphase. Bedanken möchte ich mich ebenfalls bei Frau Catrin Feldmann, die mir in meiner Disputationsphase noch einmal den letzten fachlichen und motivierenden Schub zum „Tour“-Ziel gab. Besonderer Dank gilt zudem Herrn Michael Weber, der mir den Weg zur simultanen praktischen Tätigkeit neben meiner Arbeit am Lehrstuhl überhaupt erst ermöglichte, sich für meine Belange interessierte, mir seine Unterstützung bot und mich förderte.

Danken möchte ich auf diesem Wege auch meinem Freund und Kollegen Herrn Tristan Melcher für den fachlichen Austausch, die aufmunternden Gespräche und insbesondere den wertvollen Input im Rahmen der empirischen Untersuchung.

Daneben gilt mein herzlichster Dank meinen Freunden Frau Ramona Zaade und Herrn Holger Kuhlmann, die mich mit der einfach besten Mischung aus Humor, Verständnis, Feingefühl, persönlichem Interesse und Verlässlichkeit in der letzten Promotionsphase indirekt unterstützten und selbst während meiner Disputation vor Ort und zur Stelle waren, um mir die Daumen zu drücken und mir Mut zuzusprechen.

Einen nicht unwesentlichen Anteil am erfolgreichen Abschluss meines Projektes trägt auch meine Familie. Danken möchte ich Frau Petra Negenborn-Reiners, Herrn Holger Reiners, Frau Lena Sophie Reiners, Frau Gertrud „Trudi“ Clerc (†), Frau Eva Clerc sowie Herrn Peter Geiß. Ganz besonders danken möchte ich Frau Rosemarie „Rosi“ Reiners (†) und Herrn Wilfried Reiners. Sie waren stets, schon seit den Anfängen meines Studiums bis hin zur Promotion sowohl bei schweißtreibenden Bergstappen als auch bei steilen Talfahrten für mich da. Sie gaben mir die nötige Motivation, zeigten allzeit ein offenes, helfendes Ohr für meine Probleme und boten mir die notwendige Ablenkung, um den Kopf von festgefahrenen Mustern zu befreien und Platz für Neues zu schaffen. Für ihre aufopferungsvolle Hilfe danke ich ihnen sehr.

Unermesslicher Dank gilt meiner einzigartigen Partnerin Frau Stefanie Reiners. Trotzdessen, dass sie selbst simultan jegliche grenzenlose Tiefen in kürzester Zeit überwinden musste, war sie immer für mich da, unterstützte mich, wo sie nur konnte und bat mir den notwendigen Rückhalt, um „das Gipfelkreuz“ zu erreichen. In persönlich kritischen Situationen stand sie treu und felsenfest zu mir und machte mir Mut für anstehende „Steilhänge“. Uneigennützig und jegliche Mühen und Aufwände auf sich nehmend reichte sie mir die Hand und führte mich letztlich zum Ziel. Selbst mein dauerhaftes frühzeitiges wochenendliches Aufstehen um 5 Uhr morgens, brachte sie nicht aus der Ruhe, sondern traf auf Toleranz und Verständnis für die Situation. Sie nahm unter anderem aufopfernd selbst die Last auf sich, an schönen Sommertagen

Pretest-bezogene Face-to-Face-Interviews in der Dortmunder Innenstadt mit mir durchzuführen, anstatt im angenehmen, wohltemperierten Pool zu liegen. Auch führten die steten Proben meines Disputationsvortrags dazu, dass sie diesen schon auswendig mitsprechen konnte. Für diese unermüdliche Unterstützung und Förderung bin ich ihr unendlich zu Dank verpflichtet. Ohne sie wäre das Projekt kaum möglich gewesen. Ich freue mich nun darauf, endlich einen weiteren wichtigen gemeinsamen Lebensschritt mit ihr gehen zu können.

Mein innigster Dank gilt meinen Eltern Frau Sigrid Geiß und Herrn Rudolf Geiß. Ohne ihre Förderung, gleichzeitig auch Forderung und unaufhörliche Zuwendung wäre dieses Projekt überhaupt nicht zustande gekommen. Ihrem beharrlichen und umsorgenden Einsatz habe ich es zu verdanken, dass ich Schule, Studium und nun auch Promotion so erfolgreich abschließen konnte. Sie gingen mit mir stets durch Dick und Dünn und ebneten mir den Weg zum Ziel. Meine Eltern zeigten jederzeit Interesse für meine Belange und boten mir gemeinsam das Schutzschild, was ich benötigte, um das Promotionsprojekt ohne Einschüsse von Außen umsetzen zu können. Auch jegliche streckenweise persönliche negative, unaustehliche Gefühlslagen nahmen sie mit Verständnis und Einfühlungsvermögen auf und ummantelten sie mit Liebe und Zuneigung. Sie boten mir allzeit Unterstützung und Wärme und nahmen alle Kosten und Mühen auf sich, um mir die für mich beste und optimalste Situation zu schaffen. Ich verdanke ihnen, dass ich mich jederzeit aufgefangen und nicht alleine gefühlt habe. Rückschläge beantworteten sie mit Motivation und Zuversicht, Enttäuschungen mit Optimismus und Fortschrittsglaube. Ihrer unerschütterlichen Liebe und ihrem Glauben an mich, habe ich es zu verdanken, dass ich diese Lebensphase erfolgreich absolvieren konnte. Jederzeit konnte ich mich auf den Rückhalt meiner Eltern verlassen. Dafür gebührt ihnen mein abschließender, von ganzem Herzen kommender Dank, **sodass ich diese Arbeit meiner Partnerin – Stefanie Reiners – sowie meinen Eltern – Sigrid und Rudolf Geiß – widme.**

Marketing-Konzeption zur Rückgewinnung ausgewählter
Einzelhandelskunden

Ein Relationship Management-Ansatz am Beispiel des
deutschen Buchhandels

Geiß, M.R.

2016, XXIV, 327 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-11648-4