

## Inhaltsverzeichnis

*Maarten Volkers and Sabine Fließ*

If you begin a service you must go the whole hog: a theoretical approach to social lock-in situations in service settings..... 1

*Thomas Robbert, Lennart Straus and Stefan Roth*

Because it was the first one – The effect of purchase order on the sunk-cost effect..... 23

*Andrea Beierlein*

Customer Engagement in Online Communities – A Literature Review.....41

*Jennifer Lerch*

Der kundenseitig wahrgenommene Integrationswert von Privatkundenlösungen: Konzeptualisierung und empirische Befunde im Kontext der Elektromobilität.....71

*Leonhard Mandl*

Customer conflict styles in service recovery: An empirical analysis..... 97

*Elias Ertz*

Wie du mir so ich ihm? Der Einfluss der Führungskraft auf das Customer-Sweethearting-Verhalten ihrer Mitarbeiter..... 115

Salome Zimmermann und Sabine Fließ

Nachhaltigkeit als Gegenstand der Dienstleistungsforschung –

Ergebnisse einer Zitationsanalyse..... 139

*Louisa Luther and Martin Benkenstein*

Exploring similarity in personality for patients' roommate matching.....165

*Alexander S. Hettich*

Friend or Foe? An Exploratory Analysis of Employees' Attitudes Towards

Self-Service Technologies..... 187



<http://www.springer.com/978-3-658-16463-8>

Beiträge zur Dienstleistungsforschung 2016

Büttgen, M. (Hrsg.)

2017, X, 212 S. 19 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-16463-8