

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