

## **Inhaltsverzeichnis**

*Anton Meyer/Anna Niedermeier*

Lebensqualität – ein neuer Leitwert für ein nachhaltiges Wirtschaften von  
Dienstleistungsunternehmen .....1

*Sebastian Uhrich*

Positive Effekte bloßer sozialer Präsenz in Konsumumwelten:  
Erklärungsperspektive Anschlussmotivation.....25

*Jens Nesper*

Fairness als Determinante des Serviceerlebnisses – ein theoretischer  
Überblick .....49

*Julia Weisser*

Bewältigung von Opportunismus in Dienstleistungsprozessen.....75

*Nicola Bilstein*

Co-Production in the Service Production and Delivery Process –  
Conceptualization and Future Research Fields .....97

*Gertrud Schmitz/Stefanie Modlich*

Kundenseitige Voraussetzungen effektiver Business-to-Business  
Kundenlösungen - eine exploratorische Analyse .....121

*Thomas Robbert/Stefan Roth*

Auswirkungen von Tarifwahlentscheidungen auf die Nutzung von  
Dienstleistungen ..... 149

*Christopher Bayer*

Die Unternehmensreputation im Call-Center Kontext aus  
Auftraggeberperspektive ..... 175

*Jens Zimmermann*

Die Bindungswirkung von Statusprogrammen ..... 199

*Nils Löber*

Fehler und Fehlerkultur im Krankenhaus – eine theoretisch-konzeptionelle  
Betrachtung ..... 221