

## INHALTSVERZEICHNIS

- 1**      **EDITORIAL**
- 7**      **Entscheidungsverhalten von Kunden in Mass Customization-Systemen**  
Julia K. Stefanides, Mark Heitmann, Andreas Herrmann, Jan R. Landwehr
- 31**     **Realisierung von Cross-Selling Potenzialen durch das Management**  
**von kundeninitiierten Kontakten**  
Christian Heumann, Marion Freudenschuss, Florian v. Wangenheim,  
Markus Wübben
- 57**     **Kundenbindung von Noncomplainern: Neue Aspekte des**  
**Beschwerdemanagement**  
Christian Brock, Markus Blut, Heiner Evanschitzky, Martin Ahlert,  
Peter Kenning
- 77**     **Evaluating the consequences of abandoning unprofitable customers:**  
**A comparison of direct and indirect abandonment strategies**  
Michael Haenlein, Andreas M. Kaplan

**GRUNDSÄTZE UND ZIELE**

**IMPRESSUM/HINWEISE FÜR AUTOREN**

**HERAUSGEBER/EDITORIAL BOARD**