

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abbildungsverzeichnis	IX
Tabellenverzeichnis.....	XI
Abkürzungsverzeichnis	XIII
1 Relevanz der Beschwerde im Service-Kontext	1
2 Konzepte und Theorien zu Service und Beschwerde	5
2.1 Der Service und die neue Ausrichtung der servicedominanten Logik	5
2.2 Die Charakteristika eines Service-Fehlers	9
2.3 Emotionen im Rahmen von Service-Fehler und Beschwerde	10
2.4 Definitiorische und inhaltliche Abgrenzung der Beschwerde.....	12
2.5 Status quo der Beschwerdeforschung.....	15
2.6 Das Word of Mouth als Teil des Beschwerdeverhaltens	20
2.7 Die Cognitive Appraisal Theory als emotionstheoretische Grundlage	22
2.8 Theorien zur Auswirkung verschiedener Beschwerdekanäle	24
2.8.1 Der Gruppeneffekt der Deindividuation	24
2.8.2 Die Media Richness Theory.....	25
3 Theoretische Herleitung des Hypothesengefüges.....	27
3.1 Direkte Effekte im Modell	27
3.1.1 Der Einfluss des Fehlerausmaßes auf die unternehmensbezogene Beschwerde	27
3.1.2 Der Einfluss des Fehlerausmaßes auf das NWOM.....	32
3.1.3 Der Einfluss des Beschwerdekanals auf die unternehmensbezogene Beschwerde	35
3.2 Der Interaktionseffekt zwischen Fehlerausmaß und MI	39
4 Analyse und Ergebnisse der empirischen Untersuchung.....	43
4.1 Angewandte Analysemetode und grundlegende Konzeption der Studie	43
4.2 Set-up und Auswertung des Pretests	47
4.3 Hauptuntersuchung.....	49
4.4 Allgemeine Informationen zur Operationalisierung und Reliabilität.....	52
4.5 Operationalisierung der abhängigen Variablen.....	54

4.5.1	Operationalisierung der problemlösenden Beschwerde.....	54
4.5.2	Operationalisierung der rachsüchtigen Beschwerde	56
4.5.3	Operationalisierung des hilfesuchenden NWOM	56
4.5.4	Operationalisierung des rachsüchtigen NWOM	57
4.6	Operationalisierung der unabhängigen Variablen	58
4.6.1	Operationalisierung der MI.....	58
4.6.2	Operationalisierung der Frage zur Kanalwahl	59
4.6.3	Operationalisierung des Manipulationschecks	60
4.6.4	Operationalisierung der Kontrollvariablen	63
4.7	Überprüfung der Prämissen der Varianzanalyse	64
4.8	Empirische Ergebnisse der Studie	67
4.8.1	Allgemeines zur Hypothesenprüfung	67
4.8.2	Konzeption von Experiment 1 und Hypothesenprüfung	68
4.8.3	Konzeption von Experiment 2 und Hypothesenprüfung	70
4.9	Zusammenfassung der Ergebnisse und Interpretation.....	74
4.10	Implikationen für die Praxis und Konsequenzen für das Beschwerdehandling	84
4.11	Implikationen für die Forschung	88
5	Schlussbetrachtung und Fazit	95
	Literaturverzeichnis.....	97