



Studie zur Kundenintegration: RUB-Ökonomen gewinnen gleich zwei Best Paper Awards

Studie zur Kundenintegration: RUB-Ökonomen gewinnen gleich zwei Best Paper Awards
Kunden vollenden Produkte und Dienstleistungen
"Am Automaten zum Flug einchecken, eine Fertigmischung backen, am Selbstscan-Terminal bezahlen und Möbel mit Anleitung aufbauen - all das sind Beispiele für die Integration von Kunden in die Fertigstellung von Produkten oder Dienstleistungen", erklärt Pascal Güntürkün. Unternehmen versprechen sich vor allem positive Effekte von diesen Koproduktionsprozessen. Die RUB-Ökonomen wiesen jedoch nach, dass die Kundenintegration auch negative Auswirkungen haben kann. Kunden, die das Gefühl haben, sehr viel Aufwand und Zeit in das Produkt oder die Dienstleistung investieren zu müssen, sind weniger zufrieden. "Das beeinflusst letztlich auch die Einstellung der Kunden zu dem dahinterstehenden Unternehmen", so Güntürkün.
Erste aus über 500
Die Studie hat den Titel "Engaging Customers in Co-Production Processes - How Value Enhancing and Intensity Reducing Communication Strategies Mitigate the Negative Effects of Co-Production Intensity". Sie erhielt unter insgesamt 524 eingereichten Beiträgen den Overall Best Paper Award der Winter Educators Conference in Orlando (Florida, USA). Darüber hinaus wurde sie zum besten Paper in der Special Topic Session gewählt, welche sich mit besonders aktuellen und relevanten Marketingfragestellungen beschäftigt.
Angeklickt
Sales
Marketing Department
<http://www.ruhr-uni-marketing-lehrstuhl.de/>
Weitere Informationen
Pascal Güntürkün, Sales
Marketing Department, Fakultät für Wirtschaftswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum, Universitätsstr. 150, 44801 Bochum, Tel. 0234/32-22374
Email: pascal.guentuerkuen@rub.de
Ruhr-Universität Bochum
Universitätsstraße 150
44780 Bochum
Deutschland
Telefon: 0234 32-201
Telefax: 0234 32-14201
URL: <http://www.ruhr-uni-bochum.de>

Pressekontakt

Ruhr-Universität Bochum

44780 Bochum

ruhr-uni-bochum.de

Firmenkontakt

Ruhr-Universität Bochum

44780 Bochum

ruhr-uni-bochum.de

Mitten in der dynamischen, gastfreundlichen Metropolregion Ruhrgebiet im Herzen Europas gelegen, ist die Ruhr-Universität mit ihren 20 Fakultäten Heimat von 5.000 Beschäftigten und über 36.500 Studierenden aus 130 Ländern. Alle großen wissenschaftlichen Disziplinen sind auf einem kompakten Campus vereint. Die Ruhr-Universität ist auf dem Weg, eine der führenden europäischen Hochschulen des 21. Jahrhunderts zu werden. Fast alle Studiengänge werden als Bachelor-Master-Programme angeboten. Unsere Exzellenzprogramme haben sich international einen Namen gemacht: Unsere Research School ist ein internationales Kolleg zur strukturierten Forschungspromotion in den Lebenswissenschaften, den Natur- und Ingenieurwissenschaften und den Geistes- und Gesellschaftswissenschaften. Untereinander, national und international stark vernetzte, fakultäts- und fachübergreifende Forscherverbände (Research Departments) schärfen das Profil der RUB, hinzu kommen ein unübertroffenes Programm zur Förderung von Nachwuchswissenschaftlerinnen und -wissenschaftlern und eine hervorragende Infrastruktur. Lebendig wird all das durch die Menschen, die mit ihrem Wissensdurst, ihrer Neugier und ihrem Engagement auf dem Campus zusammentreffen und die Ruhr-Universität mitgestalten. Ihre Aufgeschlossenheit macht die RUB zum Anziehungspunkt für Menschen aus aller Welt. Die Wertetrias menschlich ? weltoffen ? leistungsstark ? gestalten den Lebensraum Ruhr-Universität. Dieser Raum umfasst mehr als nur die Summe seiner Einzelelemente: Menschlich-weltoffen heißt unterschiedliche Kulturen zu respektieren und Gästen Heimat zu geben. Menschlich-leistungsstark bedeutet gemeinsam schöpferische Kräfte zu entfalten und Neues mit Elan und Ehrgeiz anzupacken. Campus Ruhr-Universität ist die moderne universitas ? die Gemeinschaft, in der die Menschen im Zentrum stehen.