



**Herzlich Willkommen am Lehrstuhl für
Dienstleistungsmanagement!**

Sekretariat

Alexandra Sievers
Mette Schaufler

Zimmer: NB 309

E-Mail: sekretariat-dlm@ku.de

Telefon: + 49 (0) 841 / 937 - 21861

Fax: + 49 (0) 841 - 937 - 218610

Öffnungszeiten: Mo. - Do. 09.00 - 12.00 Uhr

Lehre & Student News

**Projekt im Dienstleistungs- und
Innovationsmanagement**

Im kommenden Wintersemester bieten wir wieder das Projekt im Dienstleistungs- und Innovationsmanagement an. Dieses Jahr behandeln Studierende Themenstellungen aus dem Bereich Smart Shopping Experience. Bewerbt Euch noch bis zum 29. September mit Lebenslauf und Notenauszug via Email an **[Pirmin Bischoff \(pirmin.bischoff\(at\)ku.de\)](mailto:pirmin.bischoff@ku.de)**.

Wir freuen uns auf euch!

Forschung & Team News

**Erfolgreiche Verteidigung der Doktorarbeit
von Dr. Delphine Caruelle an der BI Business
School in Oslo**



Diesen August war Professor Jens Hoareve zu

Big Sail Adventures von PwC



Big Sail Adventures
Zusammen segeln, zusammen lernen, zusammenwachsen

Drei Tage. Ein Team. Volle Fahrt Richtung Zukunft. www.pwc.de/big-sail-adventures

Jetzt bewerben!

Leinen los!
Werde Crew-Mitglied auf der Atlantis und erlebe ein unvergessliches Karriererevent mit Tiefgang.

Was erwartet dich?

- Spannende Case Studies
- Herausfordernde Team Challenges
- Kollaborative mit Facilitators
- Jede Menge Spaß und neue Freunde

It's your Turn!
Für unsere Crew suchen wir:

- Bachelorstudierende ab dem 3. Semester
- Masterstudierende oder Fachberufende mit Schwerpunkt Steuerrecht

© 2019 PwC member firm(s). All rights reserved. PwC refers to the member firm(s) of the PwC network, each of which is a separate legal entity. PwC is not a company.

Wenn wir auf gleicher Wellenlänge sind, heißt es bald für dich „Seht ihr da!“
Alle Rollen-, Dienstleistungs- und Verfügbarkeitsinfos werden von PwC übernommen.
Anmeldeabschluss: 1. September 2019
Wahlteilstimmfrist und die Anmeldung findet ab sofort: www.pwc.de/big-sail-adventures

Team Wirtschaftsprüfung, ab dem 08.09.2019
Team Consulting, 12.-15.10.2019
Team Steuern, 01.-03.10.2019
Team Accounting & Controlling, 20.-22.10.2019

Studierende aufgepasst! Noch bis zum 01. September 2019 läuft die Bewerbungsphase zu den Big Sail Adventures von PwC. Bei diesem Recruiting-Event sind Studierende eingeladen, drei einzigartige Tage an Bord des Segelschiffes "Atlantis" zu verbringen und ihr Können bei spannenden Case Studies und anspruchsvollen Team-Challenges unter Beweis zu stellen.

Die DFH feiert 20 jähriges Jubiläum



Bei der Versammlung der Mitgliedshochschulen der DFH unter der Schirmherrschaft von Bundeskanzlerin Angela Merkel und Emmanuel Macron, Präsident der Französischen Republik wurde der in Kooperation mit der tsm angebotene Doppelmaster „International Marketing“ von unserer Kollegin und Programmkoordinatorin Ute Braun vertreten. Im Rahmen zahlreicher Fachgruppentreffen wurde gemeinsam mit dem französischen Programmbeauftragten Prof. Lars Meyer-Waarden intensiv an der Weiterentwicklung des Programms gearbeitet.

Gast am Department für Marketing an der renommierten BI Norwegian Business School in Oslo. Zusammen mit Prof. Dr. Valarie Zeithaml (University of North Carolina at Chapel Hill), und Prof. Dr. Klemens Knöferle (BI Norwegian Business School) war Professor Högrevé teil des Prüfungskomitees von Frau Caruelles Doktorarbeit. In ihrer Arbeit untersucht Frau Caruelle das Zusammenspiel zwischen Zeit und Emotionen während der Dienstleistungserstellung.

Der Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement der KU gratuliert hiermit Frau Dr. Caruelle ganz herzlich zur erfolgreichen Verteidigung der Arbeit und wünscht alles Gute und viel Erfolg bei neuen Herausforderungen an der NHH Bergen.

Neue Veröffentlichung: "Overcoming vulnerability: Channel design strategies to alleviate vulnerability perceptions in customer journeys"



Journal of Business Research 103 (2019) 454–458

Contents lists available at ScienceDirect

Journal of Business Research

journal homepage: www.elsevier.com/locate/jbusres

Overcoming vulnerability: Channel design strategies to alleviate vulnerability perceptions in customer journeys

Nancy V. Wunderlich^{a,*}, Jens Högrevé^b, Ilma Nur Chowdhury^c, Hannes Fleischer^d, Sahar Mousavi^e, Julia Röttmeier-Keuper^f, Rui Sousa^g

^aSchool of Business Administration and Economics, Palatka University, Germany
^bEuropean School of Management, Catholic University of Eichstätt-Ingolstadt, Germany
^cManchester Business School, The University of Manchester, United Kingdom
^dSchool of Business and Economics, Loughborough University, United Kingdom
^eFaculty of Business Administration, University of Applied Sciences, Germany
^fFaculty of Business Administration, University of Applied Sciences, Germany
^gFaculty of Business Administration, University of Applied Sciences, Germany

ARTICLE INFO

Keywords:
Channel management
Channel design
Customer vulnerability
Customer journey mapping
Transformation service research

ABSTRACT

Research has shown that any individual customer, regardless of membership in any particular class, may experience vulnerability in the marketplace. While studies have identified core determinants of customer vulnerability status and perceptions and outlined their impact on consumers and firms, there is little research on how channel design, as part of service design strategies, can be employed to alleviate or prevent status and perceptions of vulnerability. This study extends the current literature on customer vulnerability by developing a framework that delineates determinants and consequences of vulnerability that manifest in problems of accessing or processing resources. We outline three relevant channel design strategies that service providers might employ to alleviate vulnerability: (1) flexibility through multiple multi-touch paths, (2) guidance through contextualized channel paths and (3) proactive initiation of interactions. Additionally, we propose a future research agenda and offer recommendations for managerial practice regarding how to identify customer vulnerability and employ countermeasures.

In der Publikation zeigt das Autorenteam um Professor Dr. Jens Högrevé und Hannes Fleischer, wie benachteiligte und häufig ausgegrenzte Kunden durch den Einsatz von geeigneten Vertriebs- und Kommunikationskanälen besser integriert werden können. Der Beitrag wurde gemeinsam mit den Co-Autoren Professor Dr. Nancy Wunderlich, Dr. Ilma Nur Chowdhury, Dr. Sahar Mousavi, Professor Dr. Rui Sousa und Julia Röttmeier-Keuper geschrieben. Die Idee zu der Veröffentlichung entstand 2018 auf dem "2nd Academic-Practitioner Research with Impact Workshop" an der Alliance Manchester

Gastvortrag von Schaeffler zum Thema B2B-Marketing



Am Montag, den 08.07.2019 fand im Rahmen des Bachelorkurses „Grundlagen des Marketingmanagements“ im Großen Hörsaal ein Praxisvortrag statt. Hierfür konnten wir in diesem Semester WFI-Alumni Herrn Dr. Leonhard Mandl von Schaeffler zum Thema „B2B-Marketing @ Schaeffler – Gemeinsam die Mobilität für Morgen gestalten“ gewinnen. Nochmals herzlichen Dank für den interessanten Einblick in die Unternehmenspraxis.

Rückblick Gastvortrag - TWT



Im Rahmen der Veranstaltung "Fundamentals of Service Management" sprachen Herr Timon Paulus und Dr. Christian Arnold von TWT über die Entwicklung neuer digitaler Geschäftsmodelle produzierender Unternehmen. Durch die Veranstaltung konnten die Studierende einen Eindruck gewinnen wie Beratungsunternehmen etablierten Produktherstellern dabei helfen neue digitale Services in ihr bestehendes Geschäftsmodell zu integrieren.

Business School.. Der Artikel wird im renommierten [Journal of Business Research](#) erscheinen.

Frontiers in Service Research 2019



Das DLM-Team nahm an der Frontiers in Service Konferenz 2019 in Singapur teil. Hierbei präsentierten Frederica Janotta und Pirmin Bischoff ihre aktuellen Forschungsarbeiten. Zudem war es ein weiteres Mal möglich einen großen Teil der Service-Community zu begegnen und interessante Einblicke über aktuelle Forschungsschwerpunkte und Trends zu erhalten. Wir freuen uns bereits jetzt auf ein Wiedersehen kommendes Jahr in Boston.

What drives participation in trading communities over time?

SMR JOURNAL OF SERVICE MANAGEMENT RESEARCH

EDITORS

Martin Benkenstein
Manfred Bruhn
Marion Büttgen
Christiane Hipp
Martin Mätzner
Friedemann W. Nerdinger

Professionalism Kills the Trading Star: Explaining Member Participation in Trading Communities
Sabine Benoit, Jens Hogreve, Christina Sichtmann, and Nicola Bilstein

Delightful Service Innovations in the Context of Technology-Based Self-Services – Scale Development and Validation
Florian Becker, Stephanie Botho, Karsten Hudwisch, and Mareike Falter

Roommates in Hospitals – A New and Relevant Dimension of Health Care Quality Models
Saskia Hantel and Martin Benkenstein

Risk Reporting in the Banking Sector: Risk Exposure versus Risk Management
Kathrin Korock

Volume 3
2/2019

C.H.BECK · Vahlen · Munich
www.journal-smr.de

Professor Sabine Benoit (University of Surrey), Professor Jens Hogreve (Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt), Professor Christina Sichtmann (Universität Wien) und Professor Bilstein (Universität Bielefeld) liefern

Antworten auf diese Frage in ihrem aktuellen Beitrag "Professionalism Kills the Trading Star: Explaining Member Participation in Trading Communities". Online findet ihr den Artikel [hier](#).