

6. Rostocker Dienstleistungstagung 2018

Institut für BWL, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät

13. bis 14. September 2018, Universität Rostock

Login

Konferenzzeit: 02.10.2018 9:01:21 MESZ

Veranstaltungsprogramm

Eine Übersicht aller Sessions/Sitzungen dieser Tagung.

Bitte wählen Sie einen Ort oder ein Datum aus, um nur die betreffenden Sitzungen anzuzeigen. Wählen Sie eine Sitzung aus, um zur Detailanzeige zu gelangen.

Präsentationen ausblenden Listenansicht AutorInnen Druckansicht mit Seitenkopf Mehr...

Name, Titel...

Sitzungsübersicht

Datum: Mittwoch, 12.09.2018

- 16:30** **Doctorand Workshop**
- Ort: [R 134](#)
- 18:00** Chair: **Michael Leyer**
Dr. Thomas Reimer (Universität Rostock)
Innovative Forschungsmethoden im Dienstleistungsmanagement
- Prof. Dr. Martin Fritze (Universität zu Köln)
Strategische Auswahl von Forschungsthemen für eine wissenschaftliche Karriere
- 18:00** **Doctorand Workshop - Get Together and Dinner**
Ort: [Besitos Rostock](#)

Datum: Donnerstag, 13.09.2018

- 11:00** **Registrierung**
Ort: [Foyer Arno-Esch-Hörsaalgebäude](#)
- 12:15** **Welcome**
Ort: [Arno-Esch-Hörsaal II](#)
- 12:30** **Keynote Speech**
- Ort: [Arno-Esch-Hörsaal II](#)
- 13:30** Das digitale Dienstleistungsunternehmen
Prof. Dr. Dr. h.c. Dr. h.c. Jörg Becker (ERCIS und Westfälische Wilhelms-Universität, Münster)
- 13:30** **Break**
Ort: [Foyer Arno-Esch-Hörsaalgebäude](#)
- 14:00** **SES1A: Section Service Management** **SES1B: Cultural and Educational Services** **SES1C: Customer Experience**
- Ort: [R 134](#) Ort: [R 124](#) Ort: [R 126](#)
15:45 Chair: [Helge Löbler](#) Chair: [Stefan Harm](#) Chair: [Christopher Kaatz](#)

Use of municipal financial statements by local councillors: Accountability perceptions from a transnational comparative study
[Ellen Haustein](#), [Peter Lorson](#), [Lasse Oulasvirta](#), [Lotta-Maria Sinervo](#)

Analyse der Einflussfaktoren auf den Erfolg öffentlich finanzierter Theater in Deutschland
[Heinz Ahn](#), [Marcel Clermont](#), [Sören Guntram Harms](#), [Christoph Spang](#)
DiskutantIn: [Maxi Bergel](#)

Der Einfluss von Peers als Shoppingbegleitung auf die Risiko- und Erlebniswahrnehmung jugendlicher Konsumenten
[Stefanie Wenzel](#), [Martin Benkenstein](#)
DiskutantIn: [Ronny Baierl](#)

Die Einbeziehung von Versicherungsumsätzen in das EU-Mehrwertsteuersystem - ein unlösbares Problem?
[Otto Altenburger](#), [Rudolf Diewald](#), [Max Göttische](#)

Bildungspersonal im Bildungsdienstleister im Spannungsfeld zwischen pädagogischer Realität und ökonomischer Intentionalität
[Stefan Harm](#)
DiskutantIn: [Janina Evers](#)

Customer experience in omni-channel retail environments – The effect of the seamless use of multiple channels during the path to purchase
[Christopher Kaatz](#)
DiskutantIn: [Jennifer Hendricks \(geb. Lerch\)](#)

- 15:45** **Break and Poster Presentation**
- Ort: [Foyer Arno-Esch-Hörsaalgebäude](#)

- 16:15** **SES2A: Section Service Management**
- Ort: [R 134](#)
18:00 Chair: [Helge Löbler](#)

- SES2B: Customer Experience**
Ort: [R 124](#)
Chair: [André Schneider](#)

- SES2C: Financial Services**
Ort: [R 126](#)
Chair: [Paul Gurr](#)

Proto-Institutional Work bei IT-basierten Service Innovationen in regulierten Märkten?! Der Fall des Visitenroboters ERIC im deutschen Gesundheitswesen
[Martin Gersch](#), [Björn Weiß](#), [Claudia Spies](#)

Visitors' Loyalty and Price Perceptions: The role of customer engagement in a nature based tourism environment
[Maxi Bergel](#)
DiskutantIn: [Stefan Dyck](#)

Impact Investments, Evil Investments and Something In-between – Understanding Social Banks' Investment Practices and their Public Acceptance
[Nikolas Höhnke](#)
DiskutantIn: [Andreas Pasing-Husemann](#)

Algorithms as service customers – A research agenda
[Michael Leyer](#), [Michael Rosemann](#), [Marek Kowalkiewicz](#), [Mary Tate](#)

Mit Service gegen Serviceklau? Eine Studie zum Einfluss des wahrgenommenen Serviceangebots und Preis-Leistungs-Verhältnisses auf die Showroomingabsicht von Konsumenten im stationären Einzelhandel
[André Schneider](#)
DiskutantIn: [Irene Rath](#)

Financial literacy and the demand for tax preparation services
[Paul Gurr](#), [Felix Bransch](#)
DiskutantIn: [Otto Altenburger](#)

19:30 **Conference Dinner**
Ort: [CarLo615 am Stadthafen](#)

Datum: Freitag, 14.09.2018

8:30 **Meeting der Wissenschaftlichen Kommission Dienstleistungsmanagement**

- Ort: [R 134](#)

9:00 Chair: **Helge Löbler**

9:00 **SES3A: Section Service Management**

- Ort: [R 134](#)

10:45 Chair: **Martin Gersch**

Value-in-use controlling: An inductive approach for analysing the status quo

Katharina Prohl, Michael Kleinaltenkamp

Systematische Identifikation und Umsetzung notwendiger Änderungen an After-Sales-Dienstleistungen des Maschinenbaus durch ein Service-Release-Management

Marco Husmann, [Marcel Faulhaber](#), Fabian Schüler

10:45 **Break and Poster Presentation**

- Ort: [Foyer Arno-Esch-Hörsaalgebäude](#)

11:15

11:15 **SES4A: Section Service Management**

- Ort: [R 134](#)

13:00 Chair: **Martin Gersch**

HOW TO ACHIEVE CUSTOMER ENGAGEMENT WITH BRANDED SOCIAL MEDIA POSTS

[Thomas Reimer](#), Michael Leyer

Every man to his taste: Profiling customers and services based on customer experience perceptions

[Stefan Dyck](#)

13:00 **Best Paper and Best Poster Award**

Ort: [Arno-Esch-Hörsaal II](#)

13:30 **Farewell Buffet**

Ort: [Foyer Arno-Esch-Hörsaalgebäude](#)

SES3B: Customer Relationship Management

Ort: [R 124](#)

Chair: **Jennifer Hendricks (geb. Lerch)**

Encouraging Customer Engagement in the Digital Space: Communal Relationships Beat Empowerment

Martin Paul Fritze, Andreas B. Eisingerich

DiskutantIn: [Bernd Marcus](#)

Wettbewerbsprofilierung durch Privatkundenlösungen bei unterschiedlichen Zielgruppen: Eine vergleichende empirische Analyse im Kontext der Elektromobilität

Gertrud Schmitz, Jennifer Hendricks, Severine Peché

DiskutantIn: [Florian Bär](#)

Meeting Editorial Board Journal of Service Management Research

Ort: [R 312](#)

Chair: **Martin Benkenstein**

Die Herausgeber des Journal of Service Management Research treffen sich im Büro von Prof. Benkenstein

SES4B: IT Services

Ort: [R 124](#)

Chair: **Michael Fellmann**

Introducing DESERV IT – A Method for Devolving Services in IT

[Florian Bär](#), Kurt Sandkuhl

DiskutantIn: [Fabian Schüler](#)

Anforderungen und Potenziale der Digitalisierung personenbezogener Dienstleistungen

Michael Fellmann, Gregor Simon, Fabienne Lambusch, Birger Lantow

DiskutantIn: [Marcel Faulhaber](#)

[Druckansicht](#) 

