



Vorwort

Bereits vor etwa zehn Jahren, als ich meine berufliche Laufbahn im After-Sales-Bereich eines Automobilherstellers begann, entstand der Wunsch, das Käuferverhalten in Kundendienstmärkten jenseits praktischer Erfahrungen zu ergründen. Dieses Bestreben mündete schließlich in der Anfertigung vorliegender Arbeit, die binnen vier Jahren entstand und 2014 von der Steinbeis-Hochschule Berlin als Dissertation angenommen wurde.

Auch wenn eine Dissertation ohne Zweifel als Leistung eines Einzelnen angelegt ist, erfordert sie doch Unterstützung im Umfeld des Promovenden. Dies trifft in besonderem Maße dann zu, wenn die Forschungsarbeit in weiten Teilen berufsbegleitend erfolgt, wie es bei mir der Fall war. Daher möchte ich an dieser Stelle all jenen danken, die mich auf dem zurückliegenden Weg unterstützt und damit zum Gelingen der Promotion beigetragen haben.

Allen voran danke ich meinem akademischen Lehrer und Doktorvater Prof. Dr. Dr. Helmut Schneider, der weit mehr für mich tat, als den Promotionsprozess zu unterstützen. Insbesondere während meiner Präsenzphasen am SVI-Stiftungslehrstuhl für Marketing und Dialogmarketing haben sich mir durch unseren intensiven Austausch zu verschiedenen Themen, mitunter weit über mein Forschungsfeld hinaus, neue Horizonte eröffnet. Gewiss haben sich diese Erfahrungen nicht nur in der Herangehensweise an die Dissertation niedergeschlagen, sondern auch mich als Person nachhaltig geprägt. Mein Dank gilt ebenfalls Prof. Dr. H. Dieter Dahlhoff für wertvolle Hinweise im Rahmen der Sitzungen an seinem Lehrstuhl und die Übernahme des Zweitgutachtens.

Zum erfolgreichen Abschluss der Dissertation hat auch die Zusammenarbeit mit dem ebenso angenehmen wie kompetenten Lehrstuhlteam, insbesondere Dr. Sebastian Windhaus, Frederik Ferié und Anja Quednau beigetragen. Trotz eigener Forschungsbemühungen hatten die Mitstreiter stets ein offenes Ohr, standen für Diskussionen zur Verfügung und haben während meiner Zeit in Berlin auch für private Zerstreuung gesorgt. Claudia Seiler gebührt Dank dafür, dass sie jederzeit den nötigen Austausch zum Lehrstuhlinhaber zu organisieren vermochte und in allen Phasen ermutigend zur Seite stand.

Hervorheben möchte ich die Rolle meines Arbeitgebers, der Audi AG, als Förderer meiner Promotion. Meine damaligen bzw. heutigen Vorgesetzten Dr. Christian Engmann, Olaf Kiepe und Walter Briem haben mein Forschungsvorhaben konsequent unterstützt und den geeigneten Rahmen für eine Promotion geschaffen. In diesem Zusammenhang wurde mir die Möglichkeit eröffnet, intensive praktische Erfahrungen in verschiedenen Berliner Audi Zentren



zu machen. Dort gaben mir insbesondere Andreas Hänsel und Andreas Weinhold vielfältige Einblicke in das Servicegeschäft und teilten ihre Erfahrungen mit mir. Daraus resultierten nicht nur Denkanstöße für die Dissertation, sondern auch wertvolle Erkenntnisse für meine späteren beruflichen Aufgaben. Gerne blicke ich auf diese Zeit zurück.

Besonderes dankbar bin ich meiner Partnerin Tina und unserer - inzwischen gar nicht mehr so kleinen - Nora, die mich durch alle Höhen und Tiefen begleitet haben. Geduldig und liebevoll haben sie die vielen Tage und Nächte ertragen, an denen ich nicht bei und mit ihnen war, wie ich gerne gewollt hätte. Dass ich mir ihrer Liebe und ihres Rückhalts stets sicher sein konnte, hat mir gerade in schwierigen Phasen viel Kraft gegeben.

Von ganzem Herzen danke ich schließlich meiner Mutter Luise, die meine Schwester Dr. Ricarda Güntermann und mich jederzeit bedingungslos unterstützte und hingabevoll anspronte. Unser beider berufliche und akademische Entwicklung wäre ohne ihre große Liebe und Unterstützung nicht möglich gewesen. Ihr widme ich diese Arbeit.

Ingolstadt, im Jahr 2014

Dr. Marc Güntermann