

---

## Autorenverzeichnis

Dipl.-Kffr. Silke Bartsch	LMU München, Institut für Marketing
Prof. Dr. Marion Büttgen	Hochschule der Medien, Stuttgart, Fakultät Information und Kommunikation
Prof. Dr. Jens Hogleve	Universität Paderborn, Fakultät für Wirtschaftswissenschaften
Dipl.-Kfm. Marcel Jedraßczyk	KU Eichstätt-Ingolstadt, WFI – Ingolstadt School of Management, Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement
Dipl.-Kfm. Jan Lakotta	ESCP-EAP Berlin, Lehrstuhl für Marketing
Dr. Silke Michalski und Prof. Dr. Bernd Helmig	Universität Mannheim, Lehrstuhl für Public & Nonprofit Management
Prof. Dr. Stefan Roth	TU Kaiserslautern, Lehrstuhl für Marketing
Prof. Dr. Christina Sichtmann und Dipl.-Kffr. Maren Klein	FU Berlin, Marketing-Department
Dipl.- Volksw. Silke Scheutzow	FeU Hagen, Lehrstuhl für Dienstleistungs- management
Prof. Dr. Gertrud Schmitz und Dipl.-Kffr. Daniela Lohaus	Universität Duisburg-Essen, Department of Management and Marketing, Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement und Handel