

Program

Thursday, September 11

12.00 a.m.	Anmeldung und Registrierung im Raum 225
1.00 p.m.	Welcome (R 323) Rektor der Universität Rostock, Prof. Dr. Thomas Strothotte Dekan Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät, Prof. Dr. Stefan Göbel Prof. Dr. Susanne Homölle, Leiterin des Organisationskomitees
1.30 p.m.	Keynote Speech: Prof Dr. Manfred Bruhn, Universität Basel
2.30 p.m.	Break
3.00 p.m. – 4.30 p.m.	Parallel Sessions

Financial Services I R 224 Doris Neuberger	Cooperation and Diversification R 124 Carsten Scharrenberg	Working in Service Industries I R 126 Martin Stolz
Retirement Saving and Attitude towards Financial Intermediaries Kathrin Dummann University of Rostock	Produktions-/ Dienstleistungs-Cluster: Analyse der Kooperationsmöglichkeiten von Produktions- und Dienstleistungsunternehmen in Clustern Ralf Elbert, Christoph Schneider Darmstadt University of Technology	Das individuelle Lösungspotenzial als Ansatzpunkt einer zielorientierten Steuerung des Kontaktpersonals bei Kundenlösungen Gertrud Schmitz, Simone Eberhardt University of Duisburg-Essen
<i>Discussant: Johann Clausen</i>	<i>Discussant: Carsten Scharrenberg</i>	<i>Discussant: Bettina Holtz</i>
Deposit Insurance: An Empirical Study of Private Investors' Knowledge and Perception Norbert Sträter, Markus Cornelißen, Andreas Pfingsten University of Münster, Finance Center Münster		Führung und kundenorientiertes Verhalten der Mitarbeiter Alexander Pundt, Friedemann W. Nerdinger University of Rostock
<i>Discussant: Doris Neuberger</i>		<i>Discussant: Martin Stolz</i>

4.30 p.m.	Break and Poster Presentation
5.00 p.m. – 6.30 p.m.	Parallel Sessions

Controlling R 224 Christoph Bogenstahl	Customers R 124 Dan Künstler	Working in Service Industries II R 126 Micha Strack
Controlling von Kooperationen zwischen Logistikdienstleistern Ulrik Genschmer University of Rostock	Kundenzufriedenheit im Krankentransportwesen Martin Noack Jacobs University Bremen	Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit: ein Vergleich von vier Einzelhandelsbranchen Bettina Lampert, Anna Iwanowa, Christine Unterrainer LFU Innsbruck
<i>Discussant: Bernd Bienzeisler</i>	<i>Discussant: Antje Krey</i>	<i>Discussant: Erko Martins</i>
Konzept zur Produktivitätsmessung von Krankenhäusern Arlett Prengel, Michael Heberer University Hospital Basel	How to Allocate Marketing Resources across Multiple Service Channels? A Customer Value Approach Michael Paul, Thorsten Hennig-Thurau, Thomas Rudolph Bauhaus-University Weimar	Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich: Anforderungen an Versicherungsvertreter und unterstützende Maßnahmen Daniela Rastetter University of Hamburg
<i>Discussant: Christoph Bogenstahl</i>	<i>Discussant: Dan Künstler</i>	<i>Discussant: Micha Strack</i>

7.30 p.m.

Conference Dinner

Friday, September 12

9.00 a.m. – 10.30 a.m. Parallel Sessions

Financial Services II R 224 Carsten Hubensack	Pricing of Industrial Services R 124 Stefan Göbel	Service Quality and Innovation R 126 Stefan Luckner
Banking in schrumpfenden Regionen – Auswirkungen von Alterung und Abwanderung auf Regionalbanken Alexander Conrad University of Rostock	Nutzenmessung von produktbegleitenden Dienstleistungen im Industriegüter-Pricing – Erste empirische Ergebnisse Mischa Seiter, Carsten Schwab, Dieter Ahlert, Tobias Heußler, Manuel Michaelis University of Münster	Antezedenzen und Konsequenzen interner Dienstleistungsqualität – Zur Rolle der Kundenorientierung im Rahmen des New Public Management Frank Gehring, Guido Hertel University of Würzburg, University of Münster
<i>Discussant: Carsten Hubensack</i>	<i>Discussant: Anne-Katrin Schröder</i>	<i>Discussant: Christina Neumann</i>
	Pricing Full Service Contracts Independently of Individual Risk Preferences Hermann Jahnke, Jan Thomas Martini University of Bielefeld	Transformational Leadership als Treiber von Dienstleistungsinnovationen Claudia Winter, Matthias H. J. Gouthier, Bernd Bienzeisler European Business School, International University Schloss Reichartshausen
	<i>Discussant: Stefan Göbel</i>	<i>Discussant: Stefan Luckner</i>

10.30 a.m.

Break and Poster Presentation

11.00 a.m. – 12.30 a.m. Parallel Sessions

Accounting R 224 Winfried Melcher	Development of Service Markets R 124 Gertrud Schmitz	Culture and Sports R 126 Michael Paul
Probleme der statistischen und bilanziellen Erfassung des Dienstleistungsanteils von diversifizierten Sachgüterproduzenten Tim Kessler, Michael Stephan Philipps University Marburg	Anbieterseitige Akzeptanzhemmnisse bei produktbegleitenden Dienstleistungen - das Beispiel der Bauindustrie Markus Voeth, Christian Niederauer, Björn Rentner University of Hohenheim	Strategisches Kostenmanagement im Kulturbetrieb Antje Krey University of Rostock
<i>Discussant: Peter Lorson</i>	<i>Discussant: Gertrud Schmitz</i>	<i>Discussant: Claudia Berg</i>
To Use or Not To Use – An Empirical Study of Visible Reserves in Bank Accounting in the Light of Regulatory Requirements and Informational Asymmetries Sven Bornemann, Susanne Homölle, Carsten Hubensack, Andreas Pfungsten University of Münster, University of Rostock	Allgemeine Professionalisierungsforschung und das Beispiel der Entstehung und Entwicklung des Schweizer Marktes für (hochqualifizierte) Umweltdienstleistungen Harald A. Mieg Humboldt University Berlin	Sports Stadium Atmosphere - Introduction of a Theoretical Construct into Sports Marketing and Development and Validation of a MIMIC Measurement Model Sebastian Uhrich, Martin Benkenstein University of Rostock
<i>Discussant: Winfried Melcher</i>	<i>Discussant: N.N.</i>	<i>Discussant: Michael Paul</i>

12.30 a.m. Best Paper Award, Best Poster Award

1.15 p.m. Farewell Buffet

Keynote Speech

Titel: „Trends der Dienstleistungsforschung 2000-2008“

Prof Dr. Manfred Bruhn

1949 geboren in Bremen
 1970 - 1974 Studium der Betriebswirtschaftslehre in Münster
 1977 Promotion
 1985 Habilitation
 1983 – 1995 Inhaber des Lehrstuhl für BWL, insbesondere Marketing und Handel an der European Business School (ebs), Private Wissenschaftliche Hochschule, Oestrich-Winkel
 seit 1995 Ordinarius für BWL insbesondere Marketing und Unternehmensführung am Wirtschaftswissenschaftliche Zentrum (WWZ) der Universität Basel
 seit 2005 Honorarprofessor an der Technischen Universität München



Lehr- und Forschungsschwerpunkte:

Strategische Unternehmensführung, Marketingmanagement, Konsumentenverhalten, Kommunikationspolitik, Dienstleistungsmarketing, Non-Profit-Marketing, Relationship Marketing und Markenpolitik