

Geleitwort

Die Habilitationsschrift von Dr. Werani ist der Thematik der Bewertung von Kundenbindungsstrategien in Business-to-Business-Märkten gewidmet und im Spannungsfeld zwischen Wissenschaft und Praxis angesiedelt. Im Gegensatz zu anderen Arbeiten, die bereits bestehenden quantitativen Untersuchungen eine weitere hinzufügen, ist diese Schrift im besten Sinne von einem kumulativen Wissenschaftsverständnis geprägt.

Ausgehend von einer theoriebasierten Diskussion der Determinanten der Kundenbindung wird ein Kausalmodell formuliert, welches durch metaanalytische Prüfung zu verallgemeinerungsfähigen Erkenntnissen hinsichtlich der Zusammenhänge zwischen Kundenbindung auf der einen Seite und Vertrauen, Kundenzufriedenheit, beziehungsspezifischen Investitionen, alternativenbezogenem Vergleichsniveau und Commitment auf der anderen Seite führt. Die zu den Determinanten der Kundenbindung gewonnenen Erkenntnisse fließen in das vom Autor im Rahmen eines Aktionsforschungsprojekts formulierte Nutzen-Kosten-Risiko-Modell zur Bewertung von Kundenbindungsstrategien ein. Der die methodische Basis des Strategiebewertungsmodells bildende Analytische Netzwerkprozess (ANP) erlaubt dabei eine Übertragung von Kausalstrukturen aus der Metaanalyse auf das konkrete Bewertungsproblem. Mit diesem anspruchsvollen Vorgehen schließt die Arbeit den Bogen von der Theorie und den metaanalytischen empirischen Befunden zu Gestaltungsempfehlungen für die Praxis.

Ich wünsche der Habilitationsschrift von Herrn Dr. Werani jede erdenkliche Aufmerksamkeit in Wissenschaft und Praxis.

o. Univ.-Prof. Dr. Gerhard A. Wührer