
Geleitwort

Viele Dienstleistungen werden im direkten Kontakt zwischen Mitarbeitern des Dienstleistungsunternehmens und Kunden erstellt. Deshalb beeinflusst das Mitarbeiterverhalten wesentlich das Qualitätsurteil des Kunden und es gehört zu den zentralen Managementaufgaben sicherzustellen, dass sich Mitarbeiter in der Kontaktsituation „serviceorientiert“ verhalten. So einig man sich in Wissenschaft und Praxis über diesen Sachverhalt ist, so groß ist die Unsicherheit, wie das gewünschte Verhalten zu spezifizieren ist. Die oftmals spontanen Mitarbeiteraktivitäten, die zu besonderer Kundenzufriedenheit führen, sind nur schwer in Anforderungskatalogen zu beschreiben und die wissenschaftliche Diskussion zur „Serviceorientierung“ konzentriert sich bisher auf die Motivation der Mitarbeiter, nicht aber auf deren konkretes Verhalten.

Demgegenüber konzentriert sich Christian Coenen in seiner Dissertation auf die Verhaltensdimension der Serviceorientierung und geht der Frage nach, welche Mitarbeiterverhaltensweisen vom Kunden als besonders positiv erlebt werden und welche unternehmerischen Möglichkeiten bestehen, diese Verhaltensweisen gezielt zu fördern. Dabei greift er das organisationspsychologische Konstrukt des Prosozialen Organisationalen Verhaltens auf und entwickelt es in Anwendung auf den Dienstleistungskontakt zwischen Mitarbeiter und Kunde weiter. Zudem erprobt er ein neues Messinstrumentarium, mit dessen Hilfe es möglich ist, sowohl das konkrete Mitarbeiterverhalten als auch dessen Wirkung auf den Kunden zu erfassen.

Das Werk ist von hoher theoretischer und praktischer Bedeutung. In wissenschaftlicher Hinsicht sind zum einen die Vertiefung des theoretischen Konstrukts des Prosozialen Verhaltens sowie der Vorschlag eines neuartigen methodisches Konzepts zur Messung und Kategorisierung entsprechender Verhaltensweisen hervorzuheben. Aus praktischer Perspektive ist die Darstellung von Möglichkeiten zur aktiven Gestaltung des Prosozialen Dienstleisterverhaltens im Kundenkontakt von besonderer Relevanz. Ich bin daher fest davon überzeugt, dass Wissenschaft und Praxis aus dieser Arbeit sehr innovative und wichtige Impulse erfahren.

Bernd Stauss