Universität Wien

Prof. Dr. Christina SICHTMANN

Fakultät für Wirtschafts-wissenschaften

Lehrstuhl für Internationales Marketing

Service Encounters: wenn Kulturen aufeinander treffen

Das geplante Forschungsprojekt beschäftigt sich mit interkulturellen Service Encounter. Darunter wird die Interaktion von Dienstleistungsmitarbeiter und -kunde verstanden, die einen unterschiedlichen kulturellen Hintergrund aufweisen.

Interkulturelle Service Encounter sind in der Stadt Wien ein alltägliches Phänomen, z. B. für Dienstleistungsanbieter im Tourismussektor. Sie beeinflussen in hohem Maße den Erfolg von Dienstleistungsunternehmen, denn die kundenseitige Wahrnehmung der Qualität einer Dienstleistung wird stark von der Interaktion mit einem Dienstleistungsmitarbeiter beeinflusst.

Trotz der praktischen Relevanz von interkulturellen Service Encounter liegen wenige Erkenntnisse über deren Erfolgsfaktoren vor.

Das geplante Forschungsprojekt verfolgt das Ziel, das Problem interkultureller Service Encounter im Detail zu strukturieren und eine Bestandsaufnahme der Literatur und der Praxis zum Themenfeld interkultureller Service Encounter durchzuführen.

Dabei soll auf der Grundlage einer umfassenden Literaturrecherche zunächst ein Untersuchungsmodell zu Einflussfaktoren der Interaktion und der Dienstleistungsqualität aus Kundenperspektive abgeleitet werden. Dieses Untersuchungsmodell soll in qualitativen Interviews mit Dienstleistungsunternehmen auf Relevanz überprüft und ggf. durch Faktoren und Zusammenhänge ergänzt werden, die aus Sicht der Praxis relevant sind.

Aufbauend auf den Untersuchungsergebnissen sollen erste Handlungsempfehlungen für Unternehmen abgeleitet werden, mit welchen Maßnahmen interkulturelle Service Encounter positiv zu beeinflussen sind. Das Forschungsprojekt soll darüber hinaus Grundlage für ein Forschungsprogramm bilden. Es soll Forschungslücken aufzeigen, die in weiteren, empirischen Studien gedeckt werden sollen.

Der Endbericht des Projektes liegt in der Bibliothek der Wirtschaftskammer Wien auf