



Vom 4. bis zum 7. Juli hatte ich die Möglichkeit mein Dissertationspapier „The Long-Term Impact of Ambient Scents in the Servicescape on Customers“ (Co-Autoren Marc Girard, Anton Meyer) auf der Frontiers in Service Conference in Taipei (Taiwan) vorzustellen.

Die Frontiers in Service ist die weltweit führende Konferenz der Dienstleistungs-Forschung und -Praxis und zieht jährlich über 200 Besucher aus bis zu 40 Ländern an. Für mich war eine Präsentation auf solch einer renommierten Konferenz eine große

Ehre, zumal mein Dissertationsthema doch eher einem Randgebiet der Dienstleistungsforschung entspricht:

Der systematische Einsatz von (Raum-)Düften als Marketinginstrument findet im Dienstleistungsbereich zunehmend Beachtung. Interessanterweise wird der zunehmende Einsatz von Duftstoffen in der Praxis von der Forschung, insbesondere hinsichtlich der langfristigen Auswirkungen, nur unzureichend begleitet. Die übergeordnete Forschungsfrage des Papers lautet daher: Welche emotionalen, kognitiven und konativen Auswirkungen hat der langfristige Einsatz eines angenehmen Raumduftes auf Kunden eines Dienstleisters?

Auf der Konferenz präsentierte ich ein theoretisches Rahmenmodell zur Erklärung unterschiedlicher langfristiger Verlaufskurven der Duftwirkung und stellte die empirischen Ergebnisse eines dreimonatigen Feld-Experimentes mit einem Kunden-Panel vor. So konnte gezeigt werden, dass der Duftstoff insbesondere auf kognitive Zielgrößen wirkt und einen langfristig positiven Einfluss auf das Erlebnis, die Qualität und das wahrgenommene Preis-Leistungsverhältnis des Services hat. Hingegen zeigt sich nur eine kurzfristige Verbesserung der Bewertung der Ausstattung der Dienstleistungsumgebung, der Zufriedenheit sowie der Einstellung gegenüber der Service-Marke.

Die Konferenz gab mir die Möglichkeit Größen der Service-Forschung wie Mary Jo Bitner, Ronald Rust und A. Parasuraman kennenzulernen und mich mit Wissenschaftlern aus der ganzen Welt auszutauschen. Darüber hinaus durfte ich viele spannende Gespräche, lustige Karaoke-Einlagen und experimentelle Essensgenüsse („birds nest with frog“) erleben und möchte mich hiermit beim LMU Management Alumni für diese Chance bedanken.