

Die Bedeutung Dritter für die Bewertung der Kundenmitwirkung im Service Recovery

Extended Abstract

Stellen Sie sich vor, Sie fliegen mit einer Gruppe von Freunden in den Urlaub und bei Ihrer Ankunft ist das Hotelzimmer, das Sie für die Gruppe gebucht haben, nicht verfügbar. Gemeinsam mit einem Mitarbeiter des Hotels versuchen Sie, eine Lösung für das Problem zu suchen, während Ihre Freunde warten. Was geht Ihnen durch den Kopf?

Während sich frühere Studien im Kontext von Kundenmitwirkung im Service Recovery entweder auf Individualfehler beziehen (z.B. Dong et al. 2008), bei denen nur ein einzelner Kunde von dem Fehler betroffen ist oder keine Kenntnis von anderen möglichen mitbetroffenen Kunden hat, verwenden einige Studien (z.B. Roggeveen et al. 2012) Kontexte wie Flugausfälle, bei denen eine ganze Gruppe von Kunden gleichzeitig von demselben Fehler betroffen ist. Die letztgenannte Forschung berücksichtigt in diesen Gruppenfehler-Situationen jedoch nicht explizit die Auswirkungen von Anderen auf den Einzelnen, sondern bezieht sich nur isoliert auf das einzelne Individuum. So kommt es, dass auch eine Situation wie einen Flugausfall in früheren Studien eher wie einen Individualfehler behandelt wird (z.B. Roggeveen et al. 2012). Bisherige Literatur zu Gruppenfehlern zeigt, dass das Wissen um andere Kunden, die ebenfalls vom selben Fehler betroffen sind, wesentlich die Bewertung des Individuums nach dem Recovery Prozess beeinflusst und so beispielsweise zu negativen Weiterempfehlungsabsichten oder Schuldzuweisungen führen kann (z.B. Albrecht et al. 2017; Lin et al. 2018). Allerdings lassen sich auch positive Effekte nach einem Gruppenfehler feststellen. So ist im Fall eines Gruppenfehlers verglichen mit einem Individualfehler eine geringere Kompensationszahlung nötig, um das gleiche Level an Zufriedenheit wiederherzustellen (Albrecht et al. 2019). Diese widersprüchlichen Ergebnisse in Bezug auf die Wirkung von Gruppenfehlern verdeutlichen das fehlende Verständnis für die Art des Dienstleistungsfehlers als Kontextfaktor, der die Beziehung zwischen der Kundenmitwirkung im Service Recovery und Post-Recovery Bewertungen ungewollt negativ beeinflussen kann.

Bislang unterstützt ein Großteil der Literatur zur Kundenmitwirkung im Service Recovery einen positiven Einfluss dieser Mitwirkung auf die Post-Recovery Bewertungen des Kunden (u.a.

Cheung und To 2016; Dong et al. 2008; Roggeveen et al. 2012). Immer mehr Studien legen jedoch nahe, dass der Einfluss höherer Kundenmitwirkung auf Post-Recovery Bewertungen nicht bedingungslos in eine Richtung verläuft und von moderierenden Variablen wie Fehlerschwere oder Outputspezifität abhängig sein kann (z.B. Bilstein et al. 2016; Roggeveen et al. 2012). In Anlehnung an den letztgenannten Literaturstrom versuchen wir zu verstehen, wie einzelne Kunden ihre eigene Mitwirkung während eines Service Recoverys nach einem Gruppenfehler im Vergleich zu einem Individualfehler bewerten. Hierbei knüpfen wir auch an eine qualitative Studie von Bilstein (2018) an, die zeigt, dass Kunden eine höhere Bereitschaft zur Mitwirkung im Service Recovery aufweisen, wenn sie für eine dritte Person verantwortlich sind und sich (auch) in ihrem Namen beschweren. Aufbauend auf dieser und weiterer vorangegangener Forschung (z.B. Albrecht et al. 2017; Du et al. 2014; Zhou et al. 2014) erwarten wir, dass Kunden während eines Gruppenfehlers andere soziale Faktoren heranziehen, um unter Berücksichtigung ihrer eigenen Mitwirkung Post-Recovery Bewertungen vorzunehmen. Im Unterschied zu früheren Arbeiten untersuchen wir die Effekte von Gruppenfehlern auf Post-Recovery Bewertungen innerhalb des Kontextes der Kundenmitwirkung im Service Recovery. Dabei konzentrieren wir uns auf vertraute Gruppen, indem wir Dienstleistungsfehler betrachten, die in einer Gruppe von Freunden erlebt werden.

Bezugnehmend auf die Gerechtigkeitstheorie (Adams 1963) und die Theorie der emotionalen Ansteckung (Hatfield et al. 1992) stellen wir die Hypothese auf, dass der negative Zusammenhang zwischen der Kundenmitwirkung im Service Recovery und den Post-Recovery Bewertungen nach einem Gruppenfehler stärker ausfällt als nach einem Individualfehler. Insbesondere erwarten wir die niedrigsten Post-Recovery Bewertungen, wenn Kunden, die einen Gruppenfehler erleben, sich besonders stark im Service Recovery Prozess beteiligen müssen. In einer Pilotstudie mit 108 Teilnehmern, die ein 2 x 2 Versuchsdesign mit einer Manipulation der Kundenmitwirkung im Service Recovery Prozess (niedrig vs. hoch) und der Art des Fehlers (Individualfehler vs. Gruppenfehler) beinhaltet, finden wir erste Unterstützung für unsere Hypothese. So deuten die Ergebnisse auf eine signifikante Interaktion hin, die zeigt, dass die Zufriedenheit mit dem Service Recovery Prozess mit höherer Kundenmitwirkung innerhalb eines Gruppenfehlers abnimmt. Eine mediierte Moderationsanalyse erklärt diesen Effekt durch ein geringeres Maß an wahrgenommener distributiver Gerechtigkeit, wenn eine höhere Kundenmitwirkung im Gruppenfehlerkontext gefordert ist. Um weitere Erkenntnisse über diese

Beziehung zu gewinnen, wurde eine Reihe von vier experimentellen Studien durchgeführt, die aktuell noch ausgewertet und interpretiert werden.

Unsere Studie liefert folgende Beiträge für Theorie und Praxis. Zum einen identifiziert unsere Forschung Gruppenfehler als einen weiteren Kontextfaktor, der zu unerwünschten negativen Effekten von Kundenmitwirkung im Service Recovery Prozess auf die Post-Recovery Bewertungen führt. Zum anderen stärken wir die Forschung zu Gruppenfehlern, indem wir Fehler in vertrauten Gruppen (hier Freunde) untersuchen. Darüber hinaus bietet unsere Forschung aus Sicht des Managements detaillierte Einblicke in den Service Recovery Prozess nach einem Gruppenfehler. Unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Pilotstudie scheint es für Praktiker nicht ratsam, ein hohes Maß an Kundenmitwirkung von einem einzelnen Kunden im Service Recovery Prozess im Kontext von Gruppenfehlern zu fordern. Um positive Bewertungen zu erreichen, sollten sie einen Service Recovery Prozess mit möglichst vielen unternehmensinternen Schritten in Betracht ziehen, wenn sie mit einem Gruppenfehler konfrontiert werden

Literaturangaben auf Anfrage.