

Programm

Workshop Dienstleistungsmarketing 2024

Organisation: Institut für Handel & Internationales Marketing,
Universität des Saarlandes



Veranstaltungsorte des DLM-Workshops 2024

Nachfolgend finden Sie die Adressen der Veranstaltungsorte des DLM-Workshops 2024. Weitere Informationen zu den Veranstaltungsorten und zur Anreise finden Sie auf den nachfolgenden Seiten in den Anreiseinformationen, den Lageplänen und dem Programm.

Unterkunft:

IntercityHotel

Hafenstraße 25, 66111 Saarbrücken

<https://maps.app.goo.gl/UGYjdJXMpT3raYGg7>



Tagungsort (Freitag, 01.03.2024, und Samstag, 02.03.2024):

Aula der Universität des Saarlandes (Gebäude A 3.3)

Campus A 3.3, 66123 Saarbrücken

<https://maps.app.goo.gl/GeUN3kJj6YRdZJEm6>



Sonstige Orte:

Ratskeller Saarbrücken (Donnerstag, 29.02., ab 18 Uhr)

Rathausplatz 1, 66111 Saarbrücken

<https://maps.app.goo.gl/aYpLfrWxBhq5pstz9>



Café & Bar Celona (Donnerstag, 29.02., ab ca. 22 Uhr)

Berliner Promenade 5, 66111 Saarbrücken

<https://maps.app.goo.gl/RjCnkqhie1vjekor8>



Brauhaus zum Stiefel (Freitag, 01.03., ab 19:30 Uhr)

Am Stiefel 2, 66111 Saarbrücken

<https://maps.app.goo.gl/GpkCMWgSFsYQVvMN9>



Stadtplan Saarbrücken



Anreiseinformationen zum Tagungsort

Der Workshop am Freitag und am Samstag findet auf dem Campus der Universität des Saarlandes statt.

Für die Anreise zum Tagungsort empfehlen wir Ihnen, den ÖPNV zu nutzen. Dieser wird von der Saarbahn betrieben (<https://www.saarbahn.de/>) und ist mit Ihrem CityTicket aus dem IntercityHotel kostenlos nutzbar. Fahrplaninformationen erhalten Sie auch über die Bahn (<https://www.bahn.de/>). Der Ausstieg auf dem Campus erfolgt idealerweise an der Haltestelle *Universität Campus*. Von dort aus sind es ca. 3 Minuten Fußweg zur Aula.

Mit Blick auf das Programm empfehlen wir allen, die im IntercityHotel untergebracht sind, folgende Busverbindungen:



01.03.2024 (jeweils vom Bussteig D am Saarbrücker Hauptbahnhof)

Linie	Richtung	ab	an	Ausstieg
124	Universität Busterminal	08:04 Uhr	08:21 Uhr	Universität Campus
124	Universität Busterminal	08:17 Uhr	08:34 Uhr	Universität Campus
124	Universität Busterminal	08:30 Uhr	08:47 Uhr	Universität Campus

02.03.2024 (jeweils vom Bussteig D am Saarbrücker Hauptbahnhof)

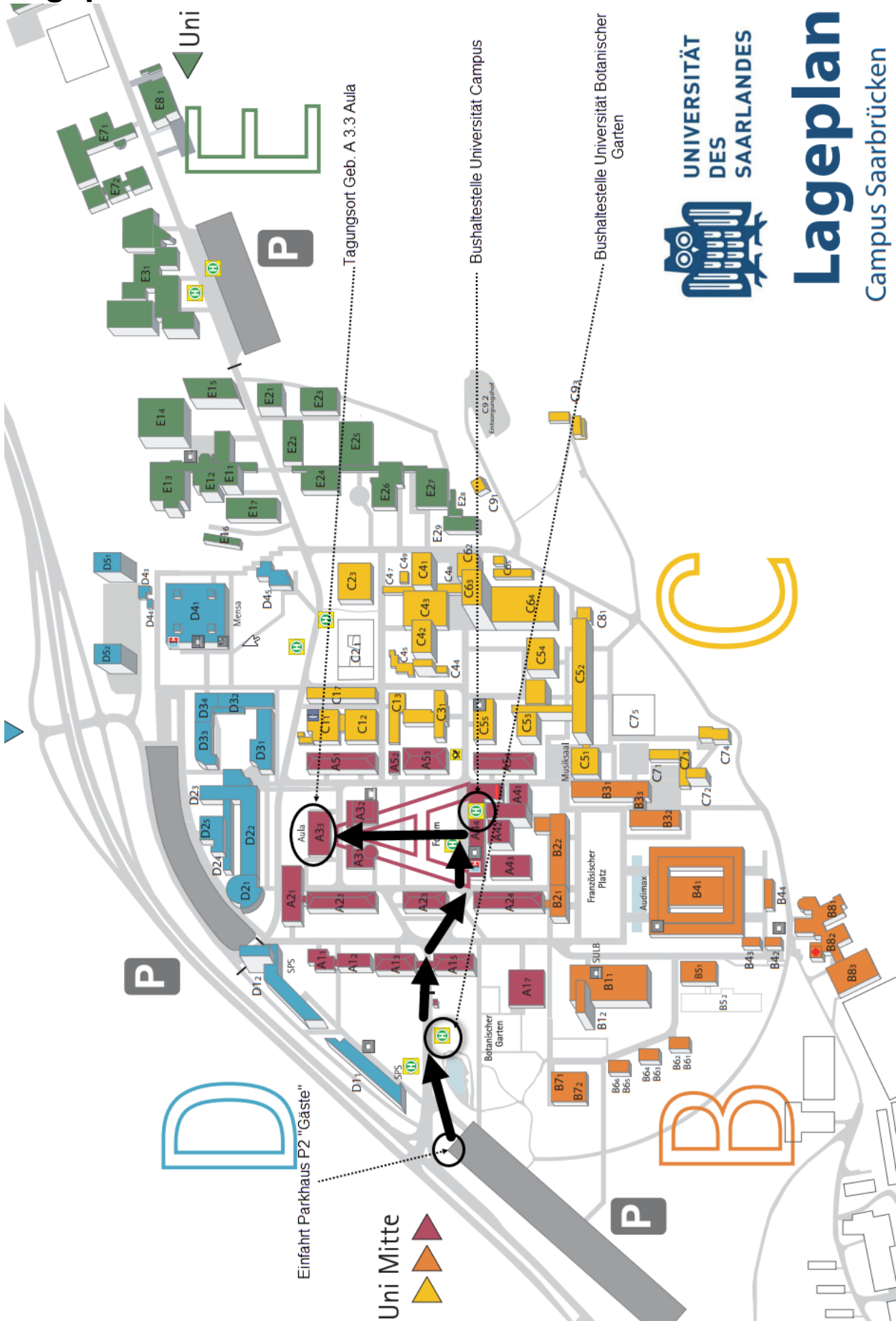
Linie	Richtung	ab	an	Ausstieg
102	Dudoplatz Dudweiler	08:13	08:40	Universität Campus
102	Dudoplatz Dudweiler	08:43	09:10	Universität Campus

Für Fragen zur Anreise zum Tagungsort wird am 01. und 02. März jeweils eine Hilfskraft des Lehrstuhls ab 08:00 Uhr in der Lobby des IntercityHotels vor Ort sein.

Eine Anreise mit dem PKW ist ebenfalls möglich. Sollten Sie mit dem PKW anreisen, können Sie das Parkhaus P2 (Gäste) nutzen (kostenpflichtig). Detaillierte Informationen zum Parken an der Uni finden Sie auf der Seite der Universität des Saarlandes (<https://www.uni-saarland.de/standort/saarbruecken/auto/parken.html>).

Falls Sie mit dem Taxi zum Tagungsort fahren wollen, empfehlen wir Ihnen, als Zielort die Aula der Universität des Saarlandes anzugeben. Die Taxirufnummern finden Sie in der Übersicht „Wichtige Kontakte“ weiter hinten im Dokument.

Lageplan der Universität des Saarlandes



Programm

Donnerstag, 29. Februar 2024

<i>Zeit</i>	<i>Programm</i>	<i>Veranstaltungsort</i>
Eröffnungsabend		
18:00- 20.00 Uhr	Get-Together mit Imbiss und Getränken	Ratskeller Adresse: Rathausplatz 1, 66111 Saarbrücken https://maps.app.goo.gl/aYpLfrWxBhq5pstz9
20.00 Uhr	Geschichtliche Stadtführung	Start am Ratskeller
ab ca. 22.00 Uhr	Gemeinschaftlicher Ausklang in der Saarbrücker Innenstadt	Café & Bar Celona Adresse: Berliner Promenade 5, 66111 Saarbrücken https://maps.app.goo.gl/SaBbRMza49RyjobR9

Das Get-Together findet fußläufig vom IntercityHotel im „Ratskeller“ (Rathausplatz 1) statt. Es besteht die Möglichkeit sich um 17.45 Uhr in der Lobby des Hotels einer geführten Gruppe anzuschließen. Gerne können Sie sich auch jederzeit eigenständig zum Ratskeller begeben.

Sollten Sie später ankommen und sich nach 20.00 Uhr unserer geschichtlichen Stadtführung anschließen wollen, melden Sie sich bitte telefonisch bei Herrn Laurin Krempel unter 0172 8310004.

Programm

Freitag, 01. März 2024

	Zeit	Programm	Autorinnen und Autoren
	9:00-9:15 Uhr	Begrüßung	
Session 1 (Chair: Univ.-Prof. Dr. Nicola Bilstein)	9:15-9:45 Uhr	Can luxury even be sustainable? An analysis of sustainability initiatives of luxury service brands	Zechiel, Felix; Blaurock, Marah; Büttgen, Marion
	9:45-10:15 Uhr	Unveiling the Relative Significance of Sustainable Market Shaping Framework Processes: A Comparative Study of Overnight Sleeper Train Market Cases	Jacob, Frank; Wang, Linghui; Bulawa, Nicole
	10:15-10:45 Uhr	Nathalie Heinichs „sociology of valuation“: Überlegungen zur Relevanz für die Marketingtheorie	Haase, Michaela
	10:45-11:15 Uhr	Kaffeepause	
Session 2 (Chair: Univ.-Prof. Dr. Herbert Woratschek)	11:15-11:45 Uhr	Opening the 'Black Box' of HRM Algorithmic Biases – How companies' hiring practices induce discrimination on Freelancing Platforms	Trautwein, Yannik; Zechiel, Felix; Coussement, Kristof; Meire, Matthijs; Büttgen, Marion
	11:45-12:15 Uhr	From Stress to Emotion Regulation: Co-Designing a Learning App for Enhancing Students' Self-Regulated Learning in Higher Education	Dicenta, Julia; Zirnig, Christopher; Büttgen, Marion; Scheu, Sven; Mädsche, Alexander
	12:15-12:45 Uhr	Einflussgrößen der kundenseitigen Akzeptanz von Servicerobotern: Eine explorative Studie im Kontext von Wildtier-Attraktionen	Wilde, Anna; Liebing, Noel; Schmitz, Gertrud
	12:45-14:15 Uhr	Mittagspause	
Session 3 (Chair: Univ.-Prof. Dr. Gertrud Schmitz)	14:15-14:45 Uhr	Customers' Emotions and Switching Intentions When Observing Service Robot Failures: The Role of Service Failure Type, Perceived Injustice and Attribution	Liebing, Noel; Wilde, Anna; Schmitz, Gertrud
	14:45-15:15 Uhr	Smooth Operations in an Automated Future: Illuminating Perceived Control in Highly Automated Services	Marquardt, Jannes; Hogleve, Jens
	15:15-15:35 Uhr	Kaffeepause	
Session 4 (Chair: Univ.-Prof. Dr. Jens Hogleve)	15:35-16:05 Uhr	The Role of Shopping Companions in Consumer Journeys	Kullak, Franziska; Woratschek, Herbert; Baier, Daniel
	16:05-16:35 Uhr	Something Old, Something New, Something Borrowed, Something Blue: An Update to Blueprinting Service Co-creation Processes in View of Different Logics	Fließ, Sabine; Dyck, Stefan; Volkers, Maarten
		Organisatorisches	

Zeit	Programm	Veranstaltungsort
	Dinner	
ab 19:30 Uhr	Conference Dinner	Brauhaus zum Stiefel Adresse: Am Stiefel 2, 66111 Saarbrücken https://maps.app.goo.gl/2hGF6vWvaiCmeGxk9

Das Conference Dinner findet fußläufig vom IntercityHotel im „Brauhaus zum Stiefel“ (Am Stiefel 2) statt. Es besteht die Möglichkeit sich um 19.15 Uhr in der Lobby des Hotels einer geführten Gruppe anzuschließen. Gerne können Sie sich auch eigenständig zum Conference Dinner begeben.

Programm

Samstag, 02. März 2024

	Zeit	Programm	Autorinnen und Autoren
	9:30- 9:35 Uhr	Begrüßung	
Session 5 <small>(Chair: Univ.-Prof. Dr. Sabine Fließ)</small>	9:35- 10:05 Uhr	How Manufacturing Firms Compete with Industrial Software: A Dynamic Capabilities Perspective	Völkl, Florian; Eggert, Andreas; Ulaga, Wolfgang
	10:05- 10:35 Uhr	Customer onboarding – Improving business customers' readiness to achieve their goals	Iqbal, Taskeen; Kleinaltenkamp, Michael; Pöppelbuß, Jens
	10:35- 10:55 Uhr	Kaffeepause	
Session 6 <small>(Chair: Univ.-Prof. Dr. h. c. Michael Kleinaltenkamp)</small>	10:55- 11:25 Uhr	Habitual or Transformative Value? Unraveling Transformative Service Characteristics and the Role of Technology	Endres, Lucas; Bieke, Henkens; Bilstein, Nicola
	11:25- 11:55 Uhr	Unintended consequences of omnichannel integration on the wellbeing of frontline retail employees	Brahmstaedt, Kristina; Hogleve, Jens
	11:55- 12:25 Uhr	Gender Discrimination of Consumers in Service Recovery Response	Rogova, Natalia; Matta, Shashi
	12:25- 12:35 Uhr	Verabschiedung	
	ab 12:35 Uhr	Mittagsimbiss	
	anschließend	Individuelle Abreise	

Die Abreise erfolgt individuell. Gerne unterstützen wir Sie bei den ÖPNV-Verbindungen zum Bahnhof und der allgemeinen Organisation Ihrer Abreise vom Campus.