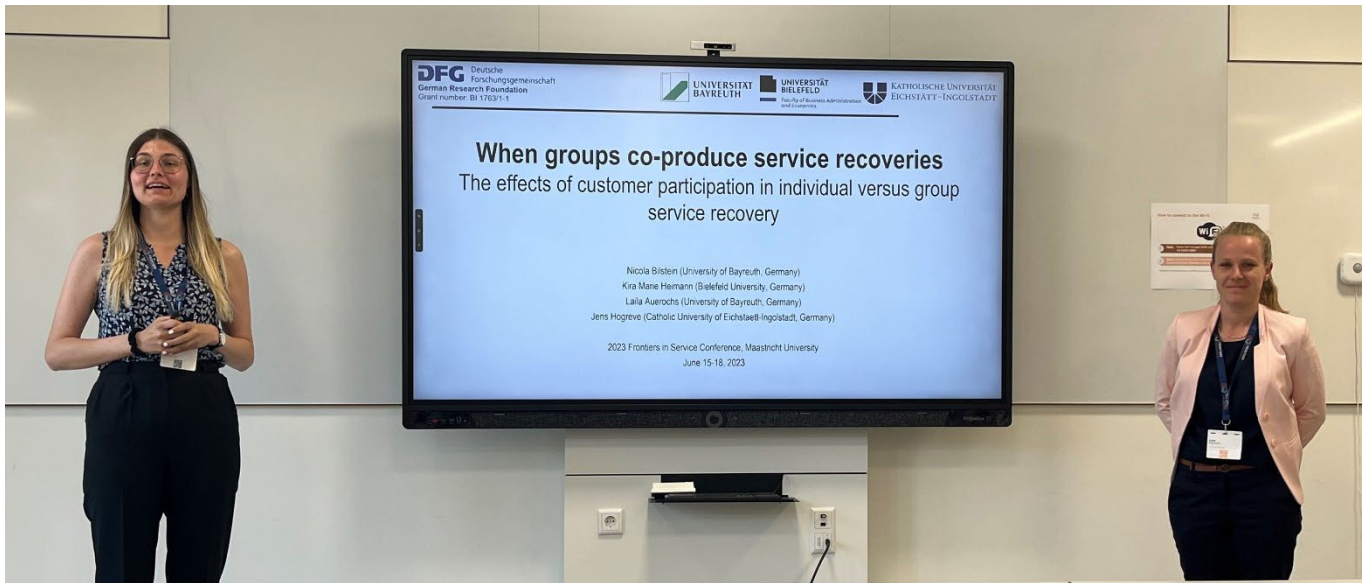


## DLM auf der Frontiers in Service Conference in Maastricht



Der Lehrstuhl für Marketing und Dienstleistungsmanagement war mit drei Vorträgen auf der diesjährigen Frontiers in Service Conference vertreten, die in diesem Jahr an der Universität Maastricht, Niederlande stattfand. Die Frontiers in Service ist eine der weltweitführenden Konferenzen des Dienstleistungsmanagements und bringt jährlich Wissenschaftler:innen aus aller Welt zusammen, um ihre Forschung zu präsentieren und zu diskutieren.

Das DLM-Team hat in diesem Jahr Beiträge zu folgenden Inhalten präsentiert:

Bilstein, N., Heimann, K.M., Auerochs, L., & Hogreve, J. (2023). When groups co-produce service recoveries - The effects of customer participation in individual versus group service recovery, 2023 Frontiers in Service Conference, June 15-18, Maastricht, Netherlands.

Wunderlich, N.V., & Bilstein, N. (2023). Alexa, it scares me how much you are part of my life already - The meaning of perceived embeddedness of smart products and services in consumers' lives, 2023 Frontiers in Service Conference, June 15-18, Maastricht, Netherlands.

Heimann, K.M., Souka, M., Hellwig, J., Bilstein, N., & Decker, R. (2023). When augmented reality furthers customer participation - An experimental study on the cognitive load decreasing effectsof AR-based information provision, 2023 Frontiers in Service Conference, June 15-18, Maastricht, Netherlands.