

Press release**heilbronn business school****Verena Kruppa**

10/08/2008

<http://idw-online.de/en/news282018>Personnel announcements, Research results
Economics / business administration
transregional, national**Renommierte Forschungsauszeichnung für Prof. Dr. Tomás Bayón, heilbronn business school**

Prof. Dr. Tomás Bayón, Inhaber des Lehrstuhls für Marketing und Dienstleistungsmanagement an der heilbronn business school, und Prof. Dr. Florian v. Wangenheim, Ordinarius für Dienstleistungs- und Technologiemarketing an der Technischen Universität München, haben im Rahmen der diesjährigen Frontiers in Service-Konferenz in Washington, DC, am 03. Oktober 2008 den renommierten Best Services Article in 2007 Award der American Marketing Association (AMA) verliehen bekommen.

Die AMA vergibt den Preis jährlich für den besten in einer wissenschaftlichen Zeitschrift erschienenen Beitrag zur Dienstleistungsforschung. Mit den Professoren Bayón und Wangenheim gewinnen in diesem Jahr erstmals deutsche Autoren diese Auszeichnung für ihren Aufsatz "Behavioral Consequences of Overbooking Service Capacity", der im Oktober 2007 im Journal of Marketing erschienen ist. Die Autoren analysieren in diesem Aufsatz die Kaufverhaltensreaktionen von Kunden auf Überbuchungserfahrungen im Airline-Kontext, wie etwa ein "denied boarding" oder die Herabstufung auf eine niedrigere Buchungsklasse, sowie die sich hieraus ergebenden finanziellen Konsequenzen für das überbuchende Unternehmen. Die Ergebnisse leisten einen wichtigen Beitrag zu einer effizienteren Handhabung und interdisziplinären Betrachtung von Überbuchungen in Dienstleistungsunternehmen.

URL for press release: <http://Zu Prof. Dr. Tomás Bayón>

URL for press release:

http://www.hn-bs.de/main/content_manager/page.php?ID=103573&dbc;=a3e2d31e39cdd3c9coe618f937c15368URL for press release: <http://Zur heilbronn business school>URL for press release: <http://www.heilbronn-business-school.de>

Prof. Dr. Tomás Bayón, heilbronn business school