

Dieter Frey • Lutz von Rosenstiel • Carl Graf Hoyos (Hrsg.)

# **WIRTSCHAFTSPSYCHOLOGIE**

# Inhalt

## A

### **Absatzwege**

Georg Felser

Vertrieb • Vertriebspolitik • Elektronische Vertriebswege • Distribution • direkter Vertrieb • Konsumentenverhalten 1

### **Arbeitslosigkeit**

Karsten Ingmar Paul • Jeanette Zempel • Klaus Moser

Arbeitslosigkeit und seelische Gesundheit • Wirkmechanismen der Arbeitslosigkeit • Interventionen 5

### **Arbeitsmarkt**

Berndt Keller

Arbeitsmarktpolitik • Arbeitsmarkttheorien • Flexibilisierung • Deregulierung • Globalisierung 14

### **Arbeitszeit**

Martin Stengel

Arbeitszeitgestaltung • Arbeitszeitverkürzung • Altersgrenze • Austritt aus dem Berufsleben 22

## B

### **Beratung**

Eva Jonas • Dieter Frey • Ruth Kiendauer

Beratungsformen und -funktionen • Auswirkungen der Beratung • Strategisches Verhalten bei Beratern 28

### **Berufswahl**

Bäbel Bergmann

Beruf • Berufswahlentscheidung • Berufswahlreife • Berufswechsel • Laufbahn • Sozialisation 33

### **Change Management**

-> **Gestaltung von Veränderungsprozessen**

Organisationsentwicklung • Projektmanagement • Kommunikation • Personalentwicklung • Veränderungsprozesse 120

### **Customer Relationship**

-• **Management von Kundenbeziehungen**

Kundenverhalten • Beziehungsmanagement • Steuerung durch Lernen • Anwendung von Lerntheorien 241

### **Dienstleistung**

Friedemann W. Nerdinger

Dienstleistungsklima • Dienstleistungsqualität • Kundenorientierung • Kundenzufriedenheit • Warten 41

### **Differentielle Wirtschaftspsychologie**

Georg Felser

Personalauswahl • Berufseignungsdiagnostik • Konsumentenpsychologie • Konsumenten-typologien 49

### **Einstellungen**

Dieter Frey • Tobias Greitemeyer • Peter Fischer

Einstellungsänderungen • Resistenz gegen Einstellungsänderungen 55

### **Einstellungsmessung in der**

#### **Marktforschung**

Michaela Wanke • Herbert Bless

Marktforschung • Befragung • Indirekte Verfahren 60

## **Emotion**

Friedrich Försterling • Matthias Spörrle

Begriffsbestimmung • Auswirkungen von Emotionen • Entstehung von Emotionen • Veränderung von Emotionen • Emotionale Intelligenz

65

## **Entscheiden**

Helmut Jungermann

Entscheidung • Entscheidungsregeln • Nutzen von Entscheidungen • Entscheidungstheorien

72

## **Erwartungen**

Tobias Greitemeyer • Eva Jonas • Dieter Frey • Peter Fischer

Hypothesentheorie • Erwartungshypothese • Sich selbst erfüllende Prophezeiung • Entstehung von Erwartungen • Auswirkungen von Erwartungen

78

## **Experimentelle Wirtschaftsforschung**

Hermann Brandstätter

Entscheidungen • Soziales Dilemma • Gewinnmaximierung • Gewinnaufteilung

83

## **Fairness bei Prozessen**

Ruth Kiendauer • Dieter Frey

Gerechtigkeit • Entscheidungen • Fairness bei Prozessen

92

## **Finanzielle Unehrlichkeit**

Detlef Fetchenhauer

Leistungsmissbrauch • Rational Choice • Schwarzarbeit • Versicherungsbetrug • Wirtschaftswachstum

96

## **Freiwillige Arbeit**

Harald A. Mieg • Theo Wehner

Ehrenamt Freiwilligenarbeit Dritter Sektor  
Professionalisierung Arbeitsbegriff

101

## **Fusionen**

Horst Wildemann

Führungsverantwortung • Kulturelle Differenzen • Kommunikation • Anpassung der Produkt- und Leistungsprogramme

105

## **C**

### **Geld**

Eva Jonas • Sabine Walper • Dieter Frey

Einstellung zu Geld • Bedeutung von Geld • Sparen und Konsumieren • Armut

111

### **Gestaltung von Veränderungsprozessen**

Jeanette Hron • Dieter Frey • Annette Lässig

Organisationsentwicklung • Projektmanagement • Kommunikation • Personalentwicklung • Veränderungsprozesse

120

### **Gesundheitsbezogener Verbraucherschutz**

Carl Graf Hoyos

Ziele des Verbraucherschutzes • Gesundheitsschutz • Gefahren • Warnungen • Auseinandersetzung mit Gefahren

125

### **Gruppenprozesse**

Rudolph Kerschreiter • Andreas Mojzisch • Dieter Frey

Gruppe • Kohäsion • Norm sozialer Einfluss • Gruppendruck • Gruppendenken • Gruppenpolarisierung • soziale Identität • soziale Kategorisierung

131

## **H**

### **Handeln**

Andreas Mojzisch • Rudolph Kerschreiter • Felix Pfeiffer • Dieter Frey

Rubikon-Modell • Handlungsphasen • Bewusstseinslagen • Vorsätze • Handlungskontrolltheorie • Handlungsorientierung • Lageorientierung • Zielsetzungstheorie • Verlusteskalationen • kollektives Handeln

137

Informationsüberlastung Christian Blümelhuber	
Informationsgesellschaft • Informations- verarbeitung • Informationsvermeidung	143
Innovation durch Kundenintegration Ralf Reichwald • Christoph Ihl • Sascha Seifert	
Innovation • Kundenorientierung • Markt- forschung • Kundenintegration • Motivation	148
Innovation und Kreativität in der Wirtschaft Günter W. Maier • Eva Jonas • Dieter Frey	
Innovationsförderung • Kreativitätsförderung	155
Internationale Kooperation Jürgen Wegge	
Internationalisierung • Globalisierung • Unterneh- menskultur • Expatriates	163
Internationaler Personaleinsatz Jürgen Deller	
Expatriates • Auswahl • Vorbereitung • Training • Begleitung • Anschlussaufgabe nach der Rückkehr	169
Investitionsentscheidungen Gebhard Flaig	
Bedeutung von Investitionen • Determinanten von Investitionen • Unsicherheit bei Investitionen • Erwartungen und Risikoeinschätzungen	174

## K

Kauf- und Konsumverhalten Lucia A. Reisch • Gerhard Scherhorn	
Konsumprozesse • Kauf • symbolischer Konsum • Kaufsucht • nachhaltiger Konsum	180

Kommunikation Eva Traut-Mattauch • Dieter Frey	
Kommunikationsmodelle • Kommunizieren • Public Relations • Werbung	188
Konfliktlösung Karl Berkel	
Konflikt • Kooperation • Konkurrenz • Verhandeln • Mediation	194
Konjunkturindikatoren Gernot Nerb	
Konjunkturumfragen • unternehmerische Pläne und Erwartungen • Theorie der rationalen Erwartungen • Urteilsfragen • Geschäftsklima	204
Kooperation und Konkurrenz Erika Spieß	
Empathie • Vertrauen • Einstellungen • Kultur	209
Krisenmanagement Wolfgang Salewski • Friedhelm Köhler	
Krise • Krisenprävention • Krisenmanagement • Umgang mit Konflikten • Krisenorganisation	214
Kundenzufriedenheit Anton Meyer • Roland Kantsperger	
Erklärung von Kundenzufriedenheit • Messung von Kundenzufriedenheit • Kundenbindung	219
Lebenszufriedenheit und Lebensqualität Wolfgang Glatzer	
Zufriedenheit • Messung von Zufriedenheit • Lebensqualität • Lebenszufriedenheit	230
Lernen in Wirtschaftssystemen Annette Kluge • Siegfried Greif	
Action Learning • Double Loop Learning • Situierendes Lernen • Anpassung • Lernen in Netzwerken	235

# AA

## **Management von Kundenbeziehungen**

Roland Kantsperger

Kundenverhalten • Beziehungsmanagement •  
Steuerung durch Lernen • Anwendung von  
Lerntheorien 241

## **Marken und Markenerweiterungen**

Herbert Bless • Michaela Wanke

Marke • Markenerweiterung • Image-Transfer •  
Assimilation • Kontrast 246

## **Marketing - verbreitungspolitische Maßnahmen**

Lutz von Rosenstiel • Peter Neumann

Verbreitungspolitische Maßnahmen • Ziele des  
Marketings • Marketing aus psychologischer  
Sicht • Wirkung von Marketing-Maßnahmen •  
Gestaltung von Marketing-Maßnahmen 250

## **Marktforschung**

Peter Neumann • Lutz von Rosenstiel

Marktforschungsstudien • Anforderungen an  
psychologische Marktforschung • Methoden der  
psychologischen Marktforschung • Forschungs-  
beispiele 259

## **Marktteilnehmer an der Börse**

Rüdiger von Nitzsch

Verhalten an der Börse • Kognitive Dissonanz an  
der Börse • Kontrollmotiv an der Börse • Verzer-  
rungen in der Informationswahrnehmung 268

## **Motivation**

Veronika Brandstätter

Motivationstheorien • Bedürfnisse • Motive •  
Leistungsmotivation • Selbstbestimmung 273

## **Ökonomische Kompetenz**

Klaus Beck • Eveline Wuttke

Ökonomisches Denken • Mikro- und makro-  
ökonomische Kompetenz • Ökonomisches  
Handeln 279

## **Planspiele in der Management-Ausbildung**

Dietrich Dörner

Besonderheiten komplexer Situationen • Umgang  
mit komplexen Situationen • Richtiger Einsatz  
von Planspielen • Nutzen von Planspielen 284

## **Preiswahrnehmung**

Tarek El Sehity • Erich Kirchler • Eduard  
Brandstätter

Wahrnehmung von Preisen • Preisschwellen •  
inflationäre Preisänderungen • Preis-Qualitäts-  
Relation 291

## **Produkt und Image**

Volker Trommsdorff • Justin Becker

Produkttest • Produktgestaltung • Image •  
Imagetransfer • Imagegestaltung •  
Positionierung 295

## **Psychologische Verträge**

Sabine Raeder • Gudela Grote

Psychologischer Vertrag • Änderung der psy-  
chologischen Verträge • Arbeitsflexibilisierung •  
Arbeitsmarktfähigkeit • Arbeitsplatzsicherheit •  
Vertragsgestaltung 304

## **Public Relations (PR)**

### **-> Unternehmenskommunikation**

PR-Forschung • PR-Praxis • PR-Trends  
Unternehmenskommunikation •  
Kommunikation mit Bezugsgruppen 360

## **Risikowahrnehmung**

Hans-Rüdiger Pfister • Gisela Böhm

Technische Risikoanalyse • Ökonomische Risiko-  
analyse • Risikowahrnehmung im Alltag • Anwen-  
dungen • Kommunikation von Risiken 310

## **Sozial Marketing**

Robert Purtschert

NPO-Marketing • Fundraising 316

## **Sozialisation**

Rudolph Bögel

Anpassung • Berufliche Entwicklung •  
Konsumentensozialisation • Sozialisations-  
agenten • Sozialisierungseffekte • Sozialisations-  
strategien 322

## **Steuerpsychologie**

Lorenz Fischer • Günter Wiswede

Steuerbelastung • Steuermoral • Steuer-  
mentalität 327

## **Studium der Wirtschaftspsychologie**

Ullrich Günther

Studium Wirtschaftspsychologie • Curriculum  
Wirtschaftspsychologie • Diplom Wirtschaftspsy-  
chologie • Bachelor Business Psychology • Master  
Business Psychology 332

## **Technikfolgenabschätzung**

Ortwin Renn

Besonderheiten der Technikfolgenabschätzung •  
Notwendigkeit des Bewertens • Diskursive Tech-  
nikfolgenabschätzung 339

## **U**

### **Umweltschonendes Verhalten**

Andreas Homburg • Ellen Matthies

Umweltschutz • umweltschonendes Verhalten •  
Handlungsmodelle • Intervention •  
anwendungsorientierte Forschung 345

### **Unternehmensgründung, -führung und -Übergabe**

Thomas Lang-von Wins

Erforschung unternehmerischen Handelns •  
Unternehmerischer Erfolg • Generations-  
wechsel 352

### **Unternehmenskommunikation**

Elisabeth Henschel

PR-Forschung • PR-Praxis • PR-Trends •  
Unternehmenskommunikation •  
Kommunikation mit Bezugsgruppen 360

### **Urteile und Fehlurteile**

Peter Fischer • Dieter Frey • Tobias Greitemeyer

Wahrnehmung • Urteile • Heuristiken •  
Urteilsverzerrung 364

## **V**

### **Verhandeln**

Ulrich S. Schoop • Jürgen Deller • Dieter Frey

Verhandeln und Konflikt • Verhandlungs-  
strategien • Interkulturelles Verhandeln 370

### **Vertrauen in Wirtschaftsbeziehungen**

Christoph Clases • Theo Wehner

Personales Vertrauen • Systemvertrauen •  
Kooperation • Wissen • Organisation 377

### **Verwaltungspsychologie**

Stefan Koch • Dieter Beck

### **Öffentliche Verwaltung • Verwaltungshandeln •**

New Public Management • Bürokratie •  
Arbeits- und Organisationspsychologie • Per-  
sonalpsychologie • Aus- und Weiterbildung 382

### **Virtualisierung**

Christan Scholz

Begriff Virtualisierung • Geschichte der  
Virtualisierung • Konzepte der Virtualisierung •  
Aufgaben der Virtualisierung für Organi-  
sationen 387

# W

## Werbung

Hans-Bernd Brosius

Ziele der Werbung • Werbung im Wettbewerb •  
Neue Erscheinungsformen der Werbung •  
Werbewirkung 393

## Werte und Wertewandel

Stefan Koch

Persönliche Werte • Wertewandel • Lebensstile •  
Konsumverhalten • Bürgerschaftliches Engage-  
ment • Lernende Organisation 401

## Wirtschaftsethik

Carl Graf Hoyos

Begriffsbestimmung • Moralisches Dilemma •  
Arbeitsethik • Verantwortungsbewusstsein 407

## Wirtschaftspolitik

Gisela Kubon-Gilke

Marktkoordination • Psychologie und Arbeits-  
markt • Gerechtigkeit • Normen und Usancen •  
Solidarität 415

## Wissensmanagement

Rüdiger von der Weth

Wissensmanagement • Stakeholder •  
Innovationsmanagement 420

Nachwort 427

Autorenverzeichnis 429

Sachverzeichnis 436

Personenverzeichnis 445