

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 Unehrllichkeit

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 • Sozialisationsagenten • Sozialisierungseffekte • Sozialisierungsstrategien 322

Steuerpsychologie

Lorenz Fischer • Günter Wiswede

Steuerbelastung • Steuermoral • Steuermentalität 327

Studium der Wirtschaftspsychologie

Ullrich Günther

Studium Wirtschaftspsychologie • Curriculum Wirtschaftspsychologie • Diplom Wirtschaftspsychologie • Bachelor Business Psychology • Master Business Psychology 332

Technikfolgenabschätzung

Ortwin Renn

Besonderheiten der Technikfolgenabschätzung • Notwendigkeit des Bewertens • Diskursive Technikfolgenabschätzung 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 • Generationswechsel 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 • Verhandlungsstrategien • 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 • Personalpsychologie • Aus- und Weiterbildung 382

Virtualisierung

Christan Scholz

Begriff Virtualisierung • Geschichte der Virtualisierung • Konzepte der Virtualisierung • Aufgaben der Virtualisierung für Organisationen 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