

***Wertschöpfung durch  
Wertschätzung  
im Einzelhandel***

**Service erfolgreich gestalten!**

**Andrea Fischbach**

**Deutsche Hochschule der Polizei, Münster**

**Jessica Boltz**  
**Catharina Decker**  
**Leonie Eßer**  
**Anne-Cathrin Hahn**  
**Verena Hehn**  
**Philipp Lichtenthaler**  
**Claudia Wagner**  
**Christina Wohlers**



EUROPÄISCHE UNION



Projektträger im DLR

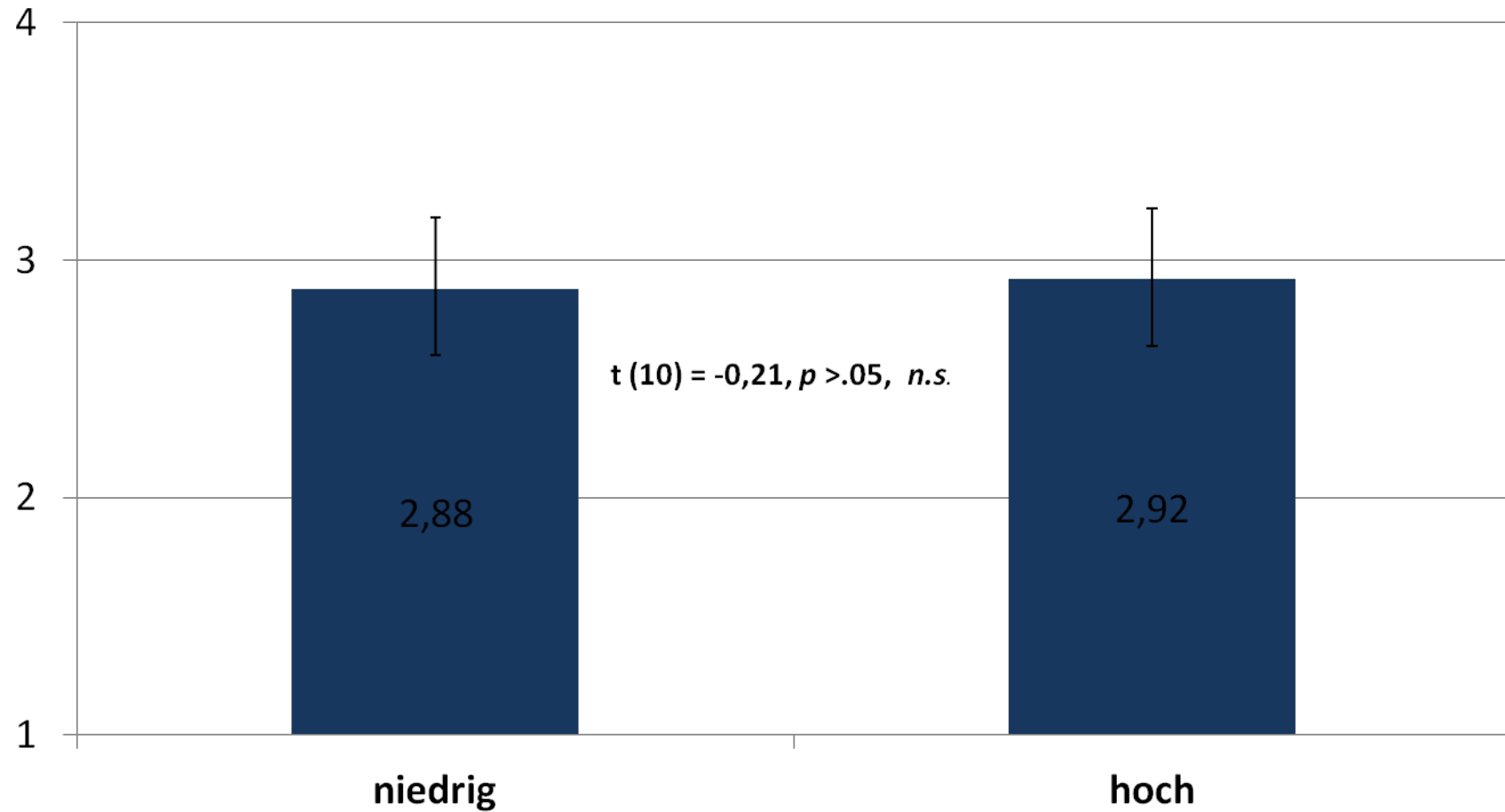
***Emotionsarbeit***

**Wertschätzung  
und Wertschöpfung?**

***Affektiver Service***  
**und Wertschöpfung**

***und Wertschätzung?***

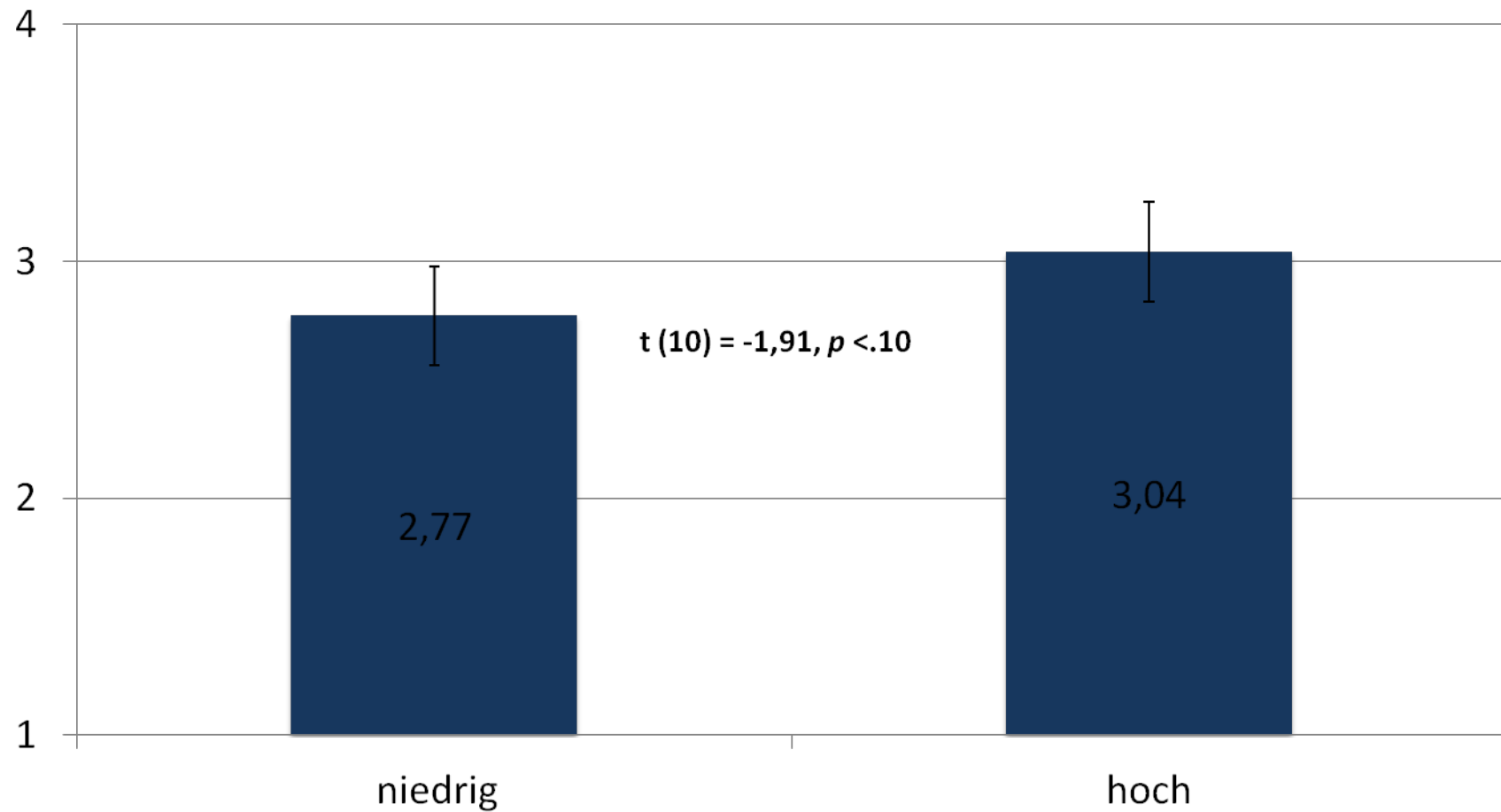
# Wertschätzung



**generelle Dienstleistungsqualität**

1 = trifft gar nicht zu; 5 = trifft vollständig zu

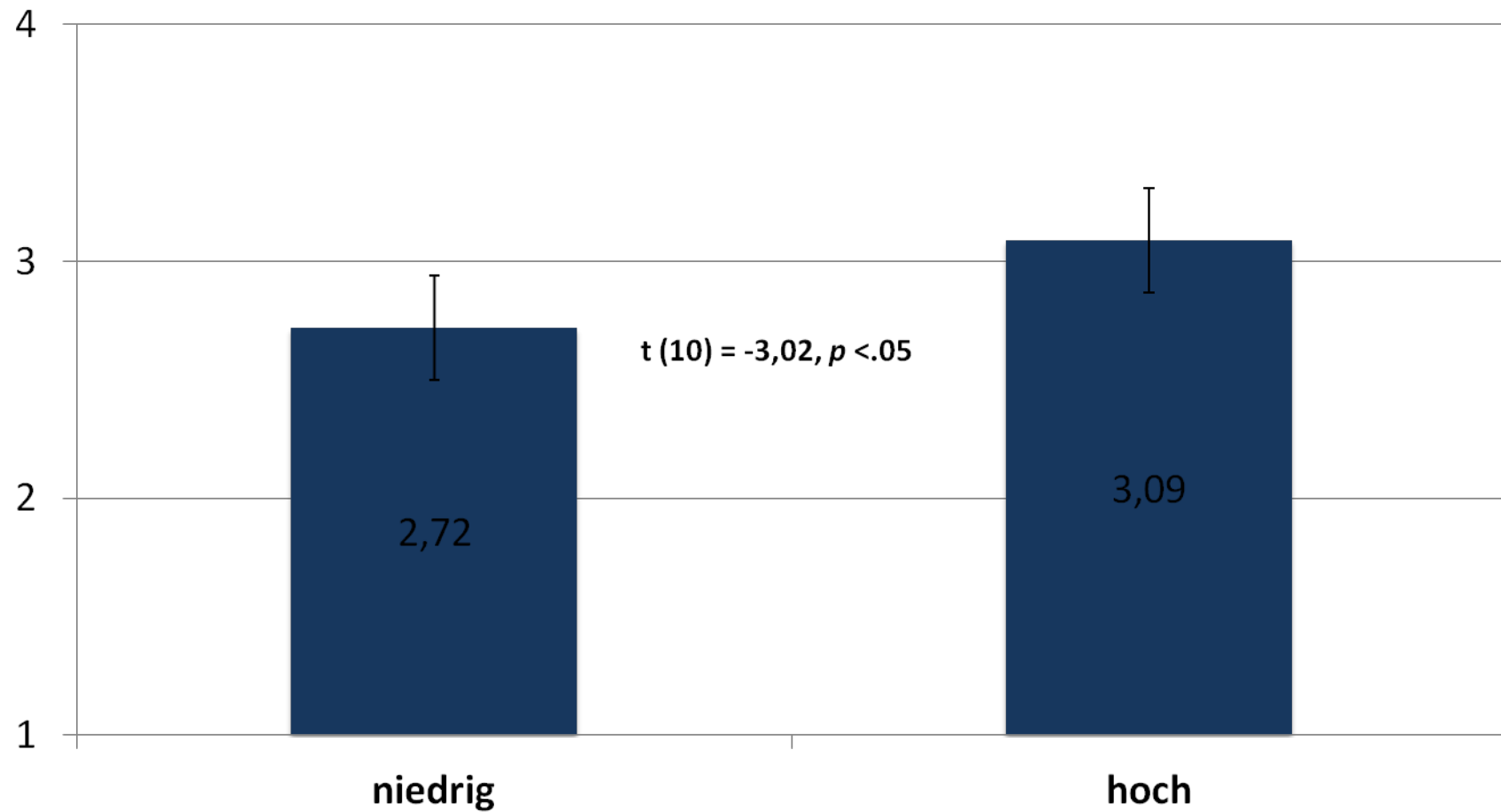
# Wertschätzung



**emotionsbezogene Dienstleistungsqualität**

1 = trifft gar nicht zu; 5 = trifft vollständig zu

# Wertschätzung



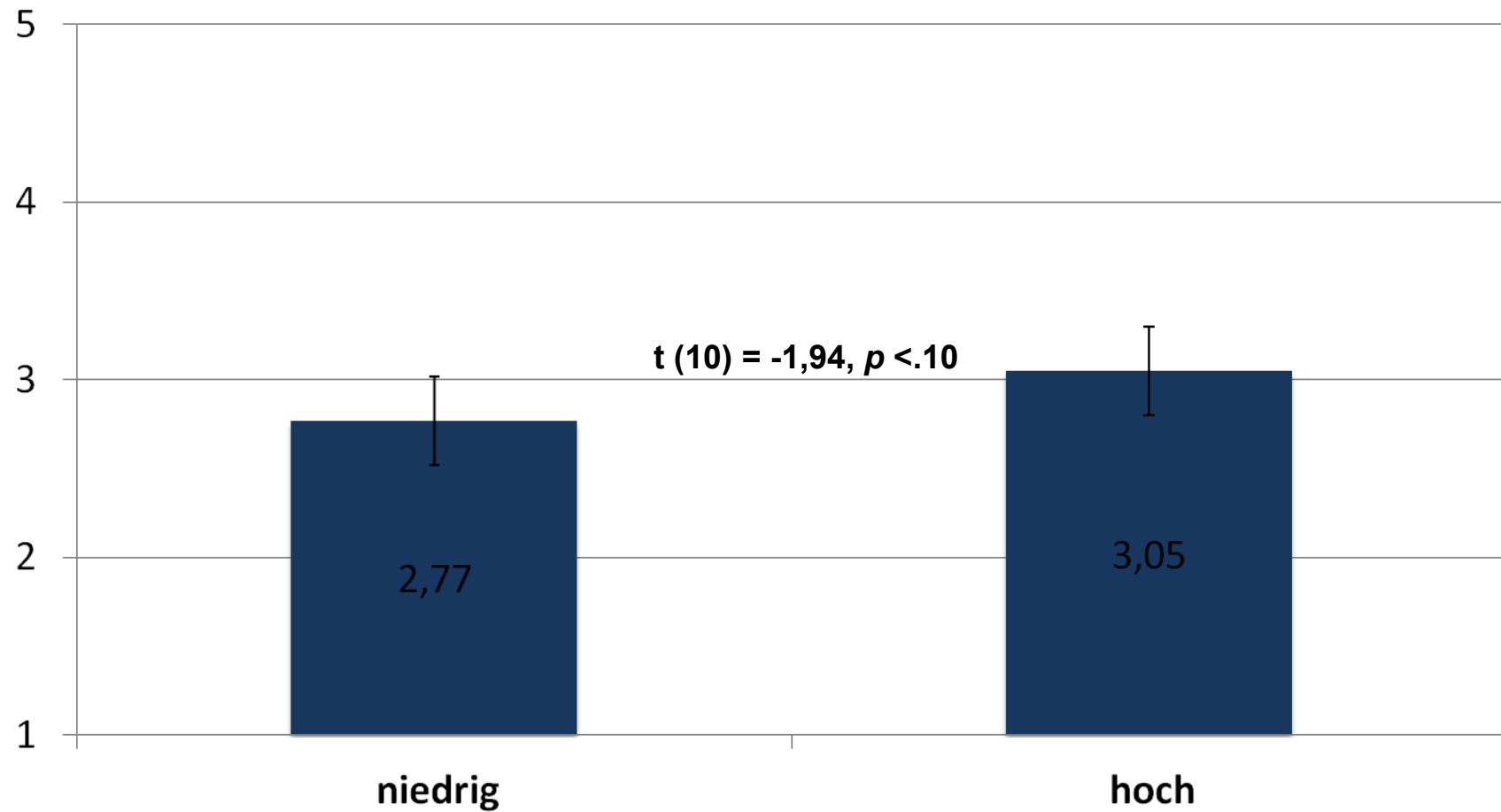
## Raport

1 = trifft gar nicht zu; 5 = trifft vollständig zu

***Affektives Engagement***  
**und Wertschöpfung**

***und Wertschätzung?***

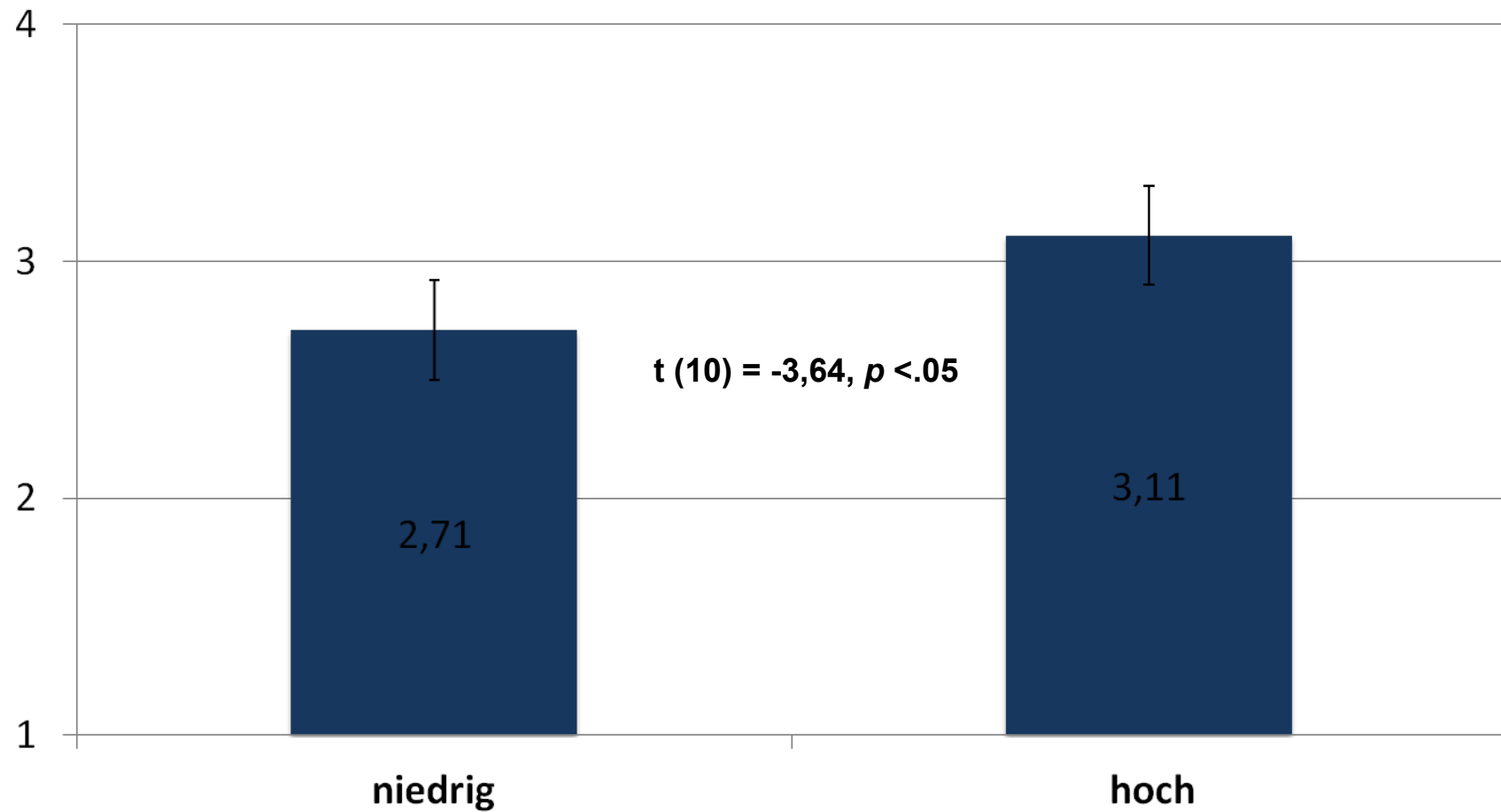
# Wertschätzung



**proaktives Serviceverhalten**

1 = trifft gar nicht zu; 5 = trifft vollständig zu

# Wertschätzung



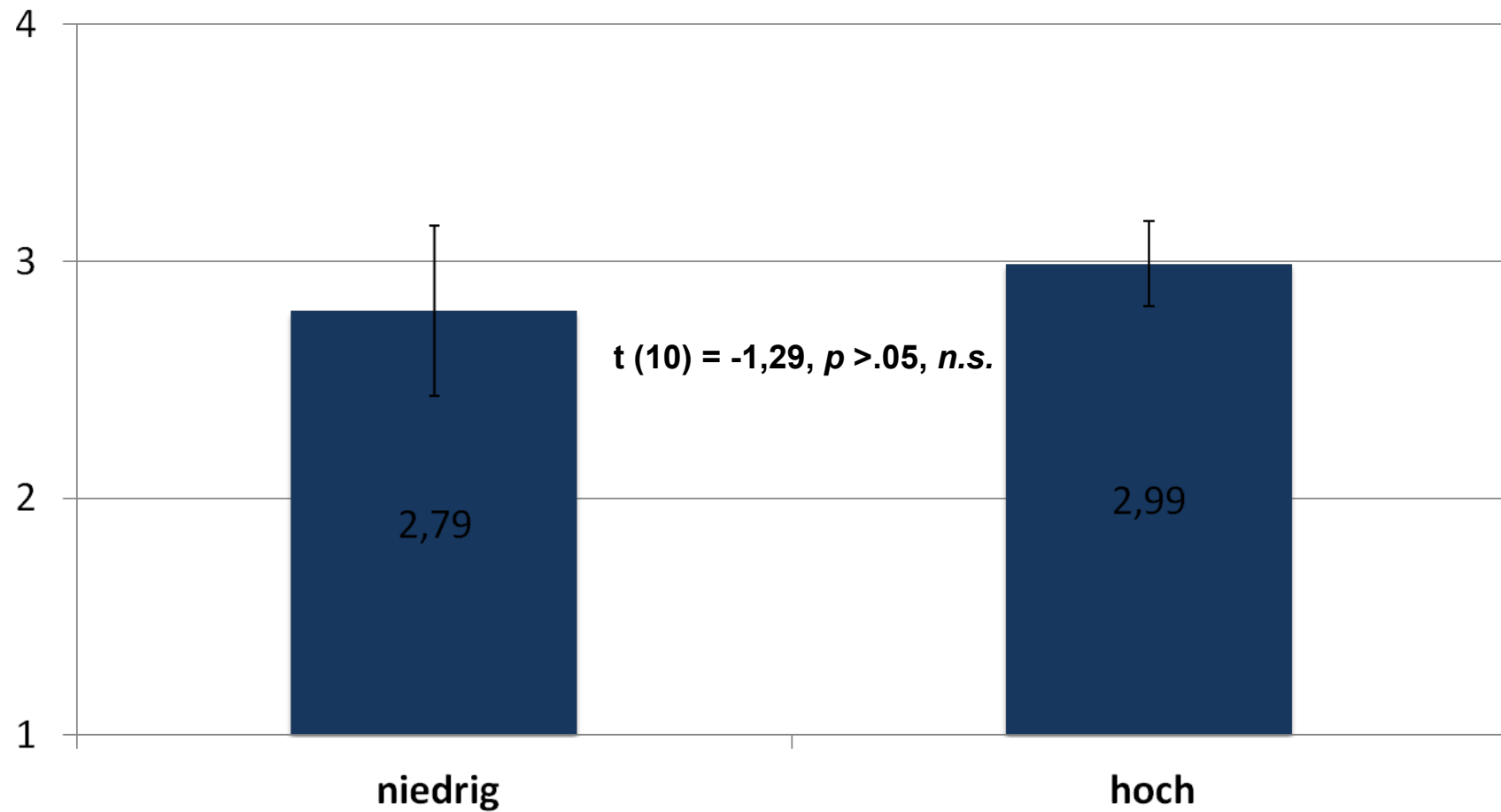
**interpersonale Emotionsregulation**

1 = trifft gar nicht zu; 5 = trifft vollständig zu

***Affektive***  
***Betriebsführung***  
**und Wertschöpfung**

***und Wertschätzung?***

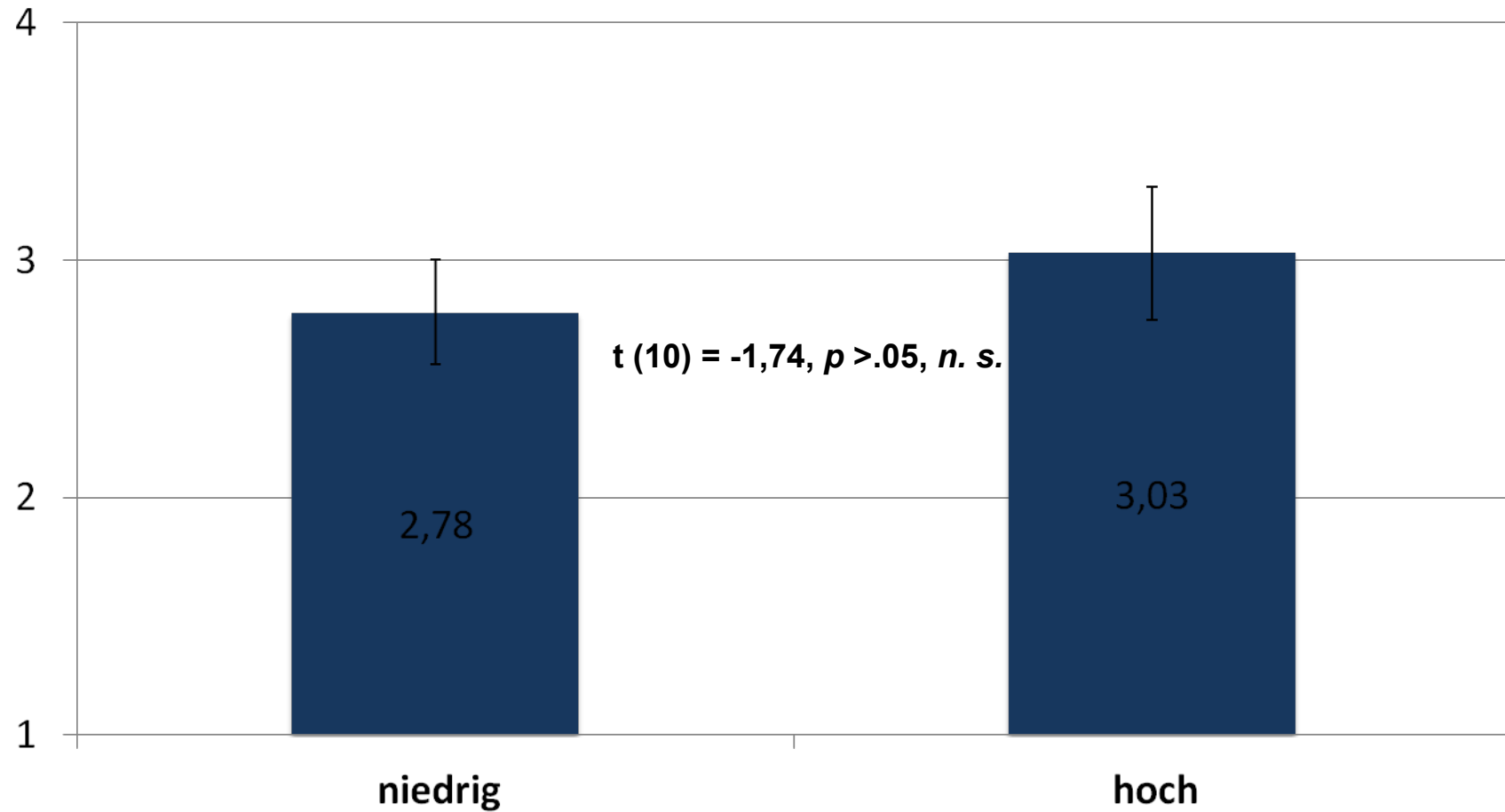
# Wertschätzung



**servicefokussierte Betriebsführung**

1 = trifft gar nicht zu; 5 = trifft vollständig zu

# Wertschätzung

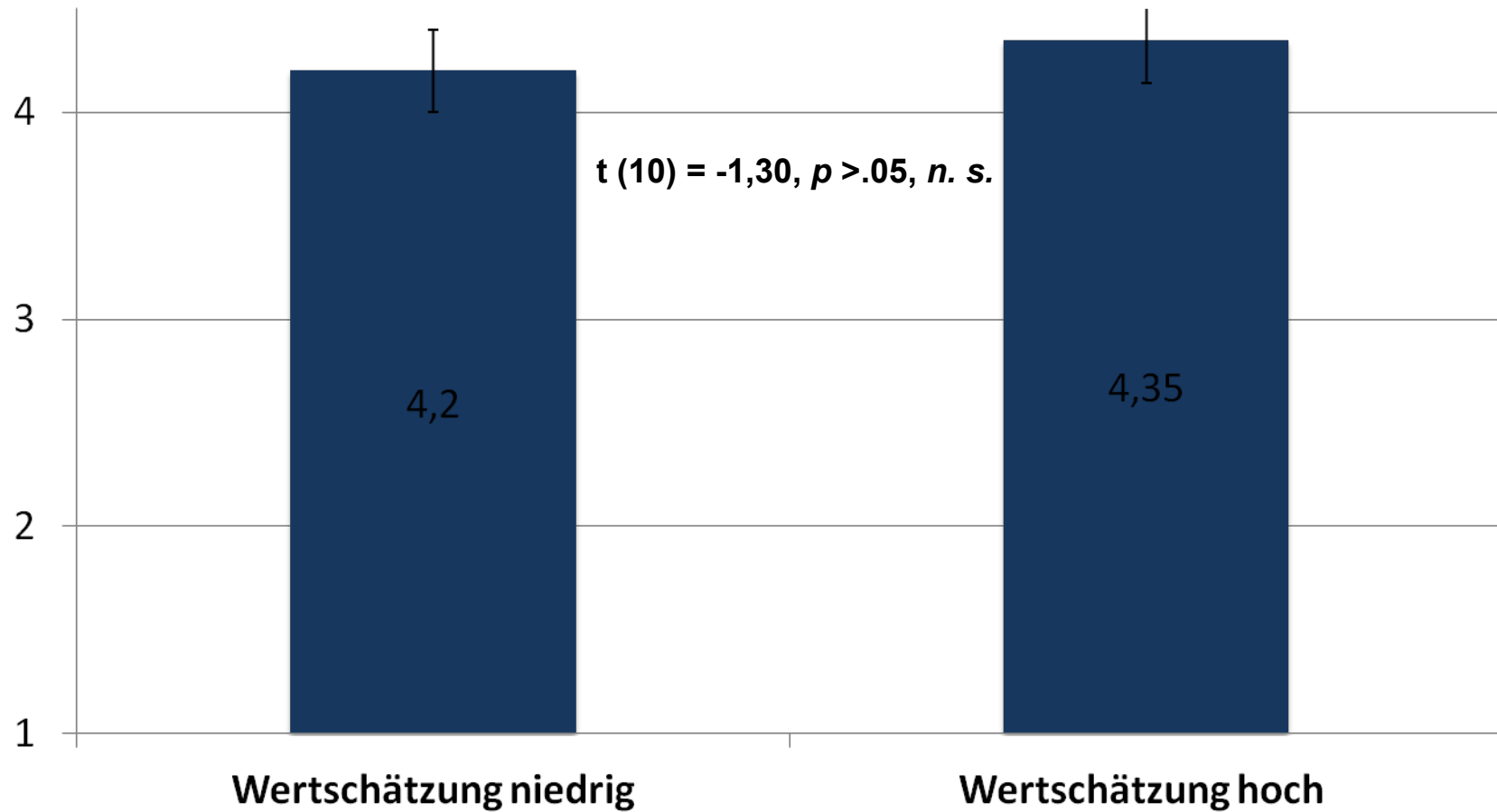


**organisationale Kundenorientierung**

1 = trifft gar nicht zu; 5 = trifft vollständig zu

***Ein positives affektives  
Dienstleistungsklima  
fördert Wertschätzung und  
Wertschöpfung!***

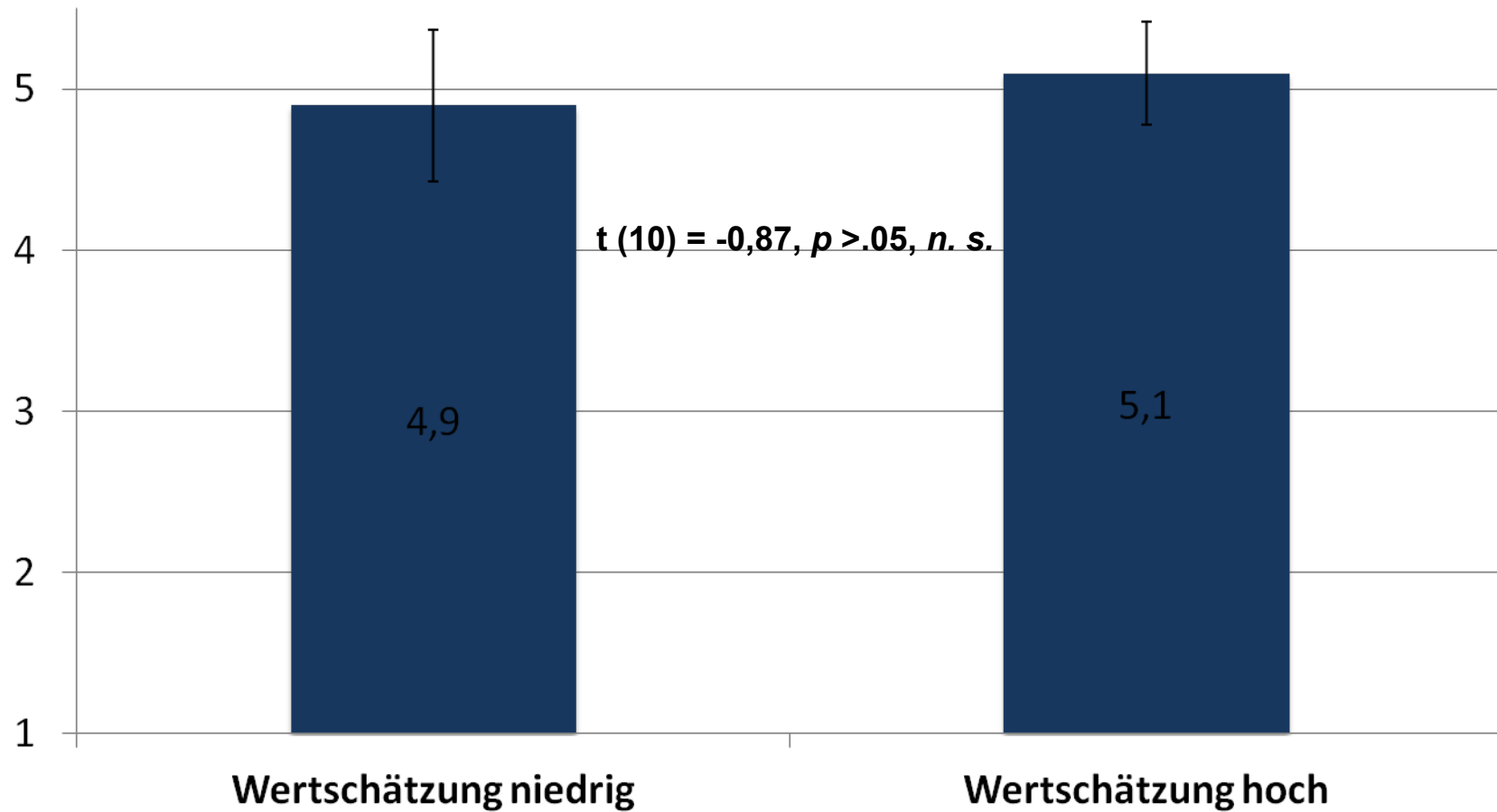
# Stolz



## Skala

1 = stimme nicht zu; 5 = stimme zu

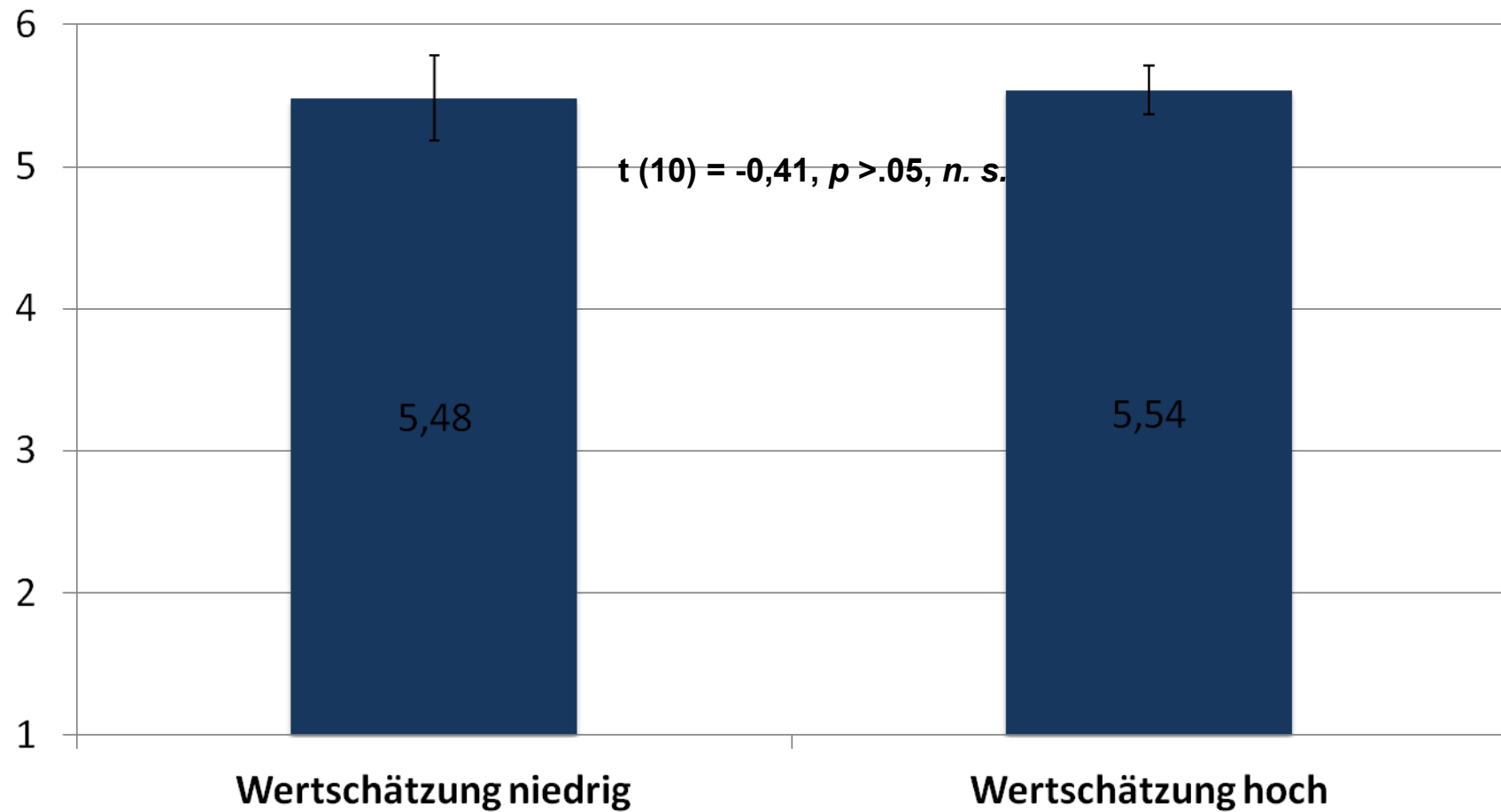
# Arbeitsengagement



## Skala

1 = nie; 7 = immer

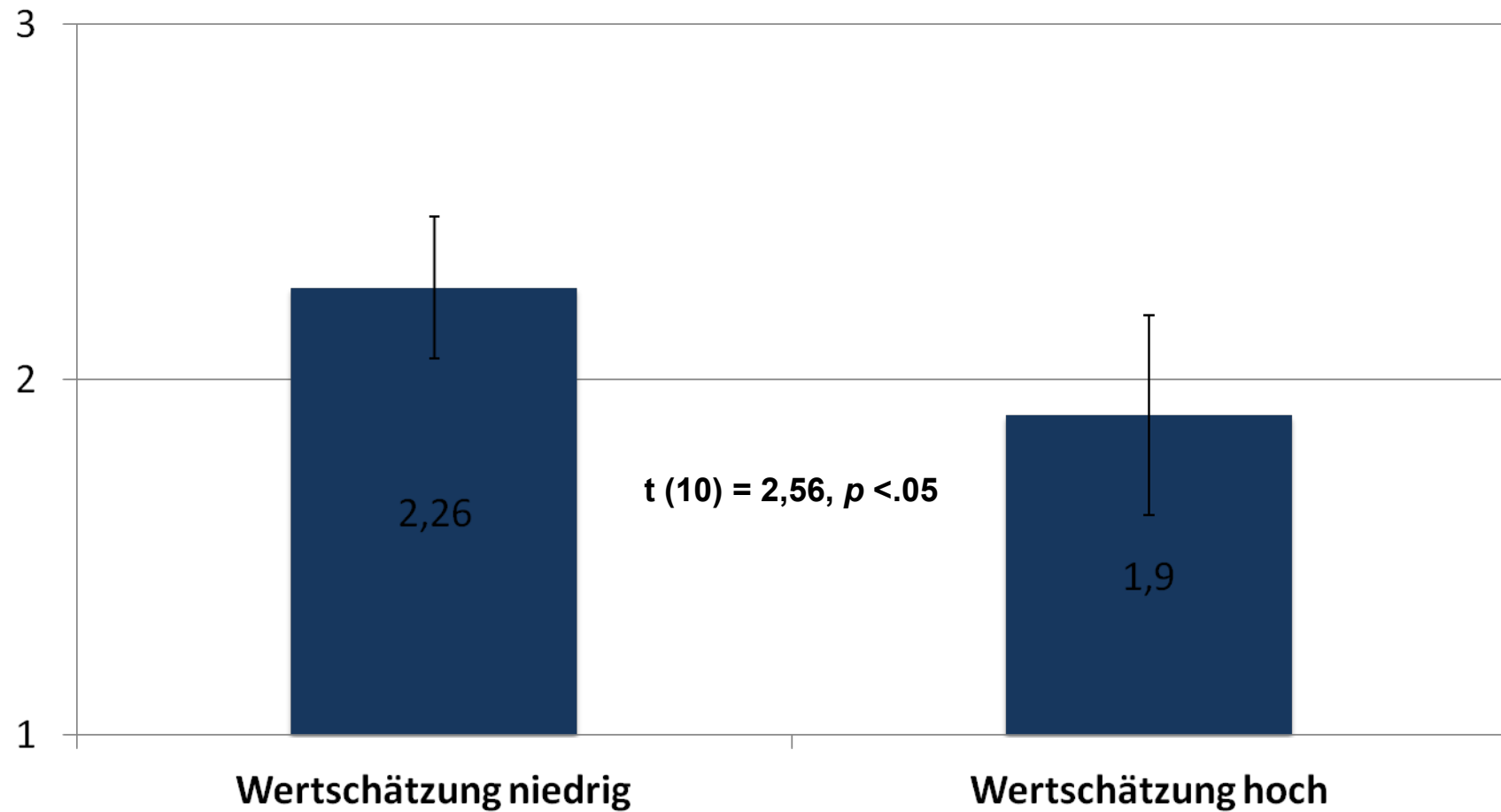
# Allgemeine Arbeitszufriedenheit



## Skala

1 = außerordentlich unzufrieden; 7 = außerordentlich zufrieden

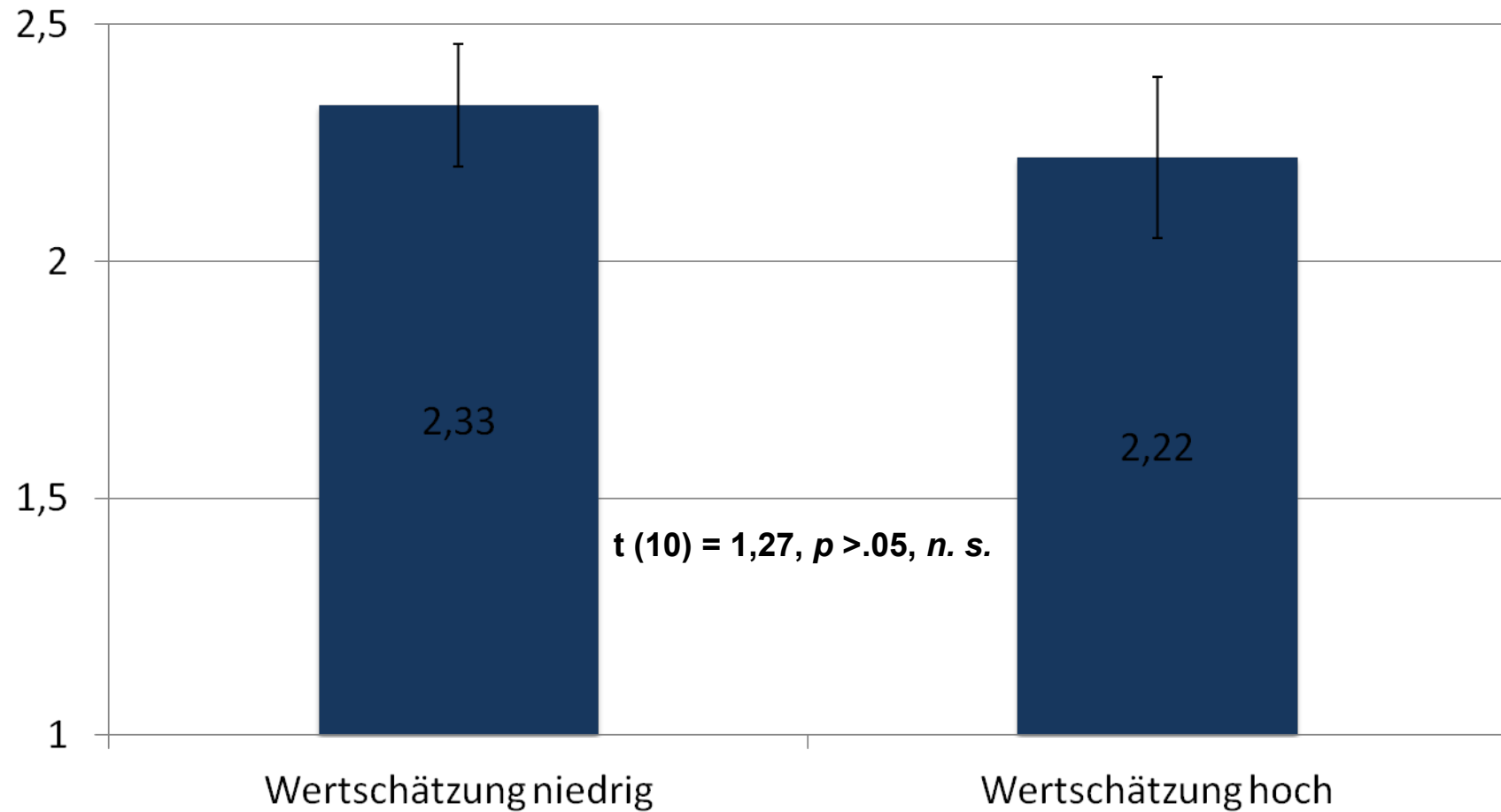
# Resignative Arbeitszufriedenheit



## Skala

1 = praktisch nie; 7 = praktisch immer

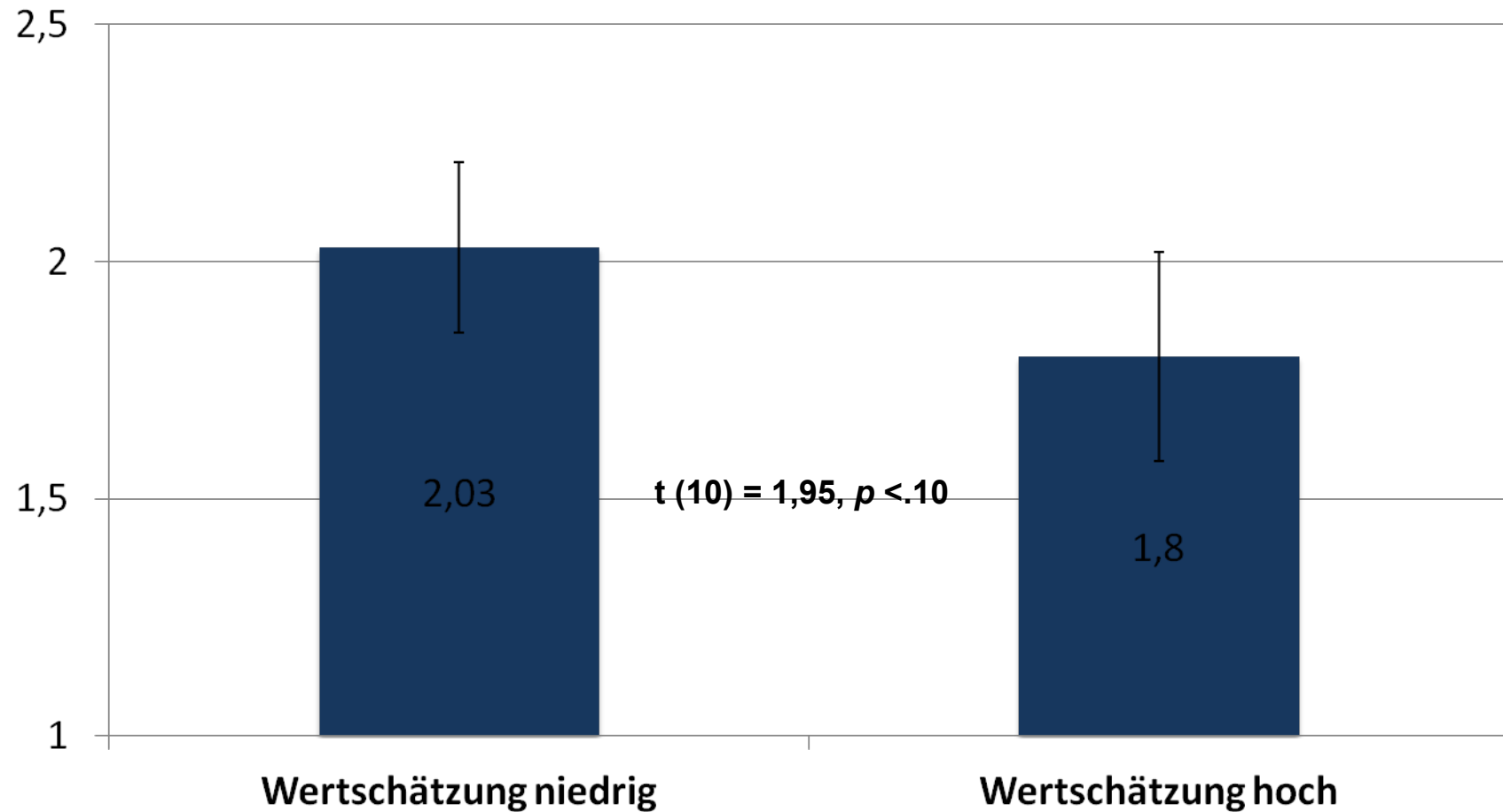
# Burnout



## Skala

1 = nie; 7 = immer

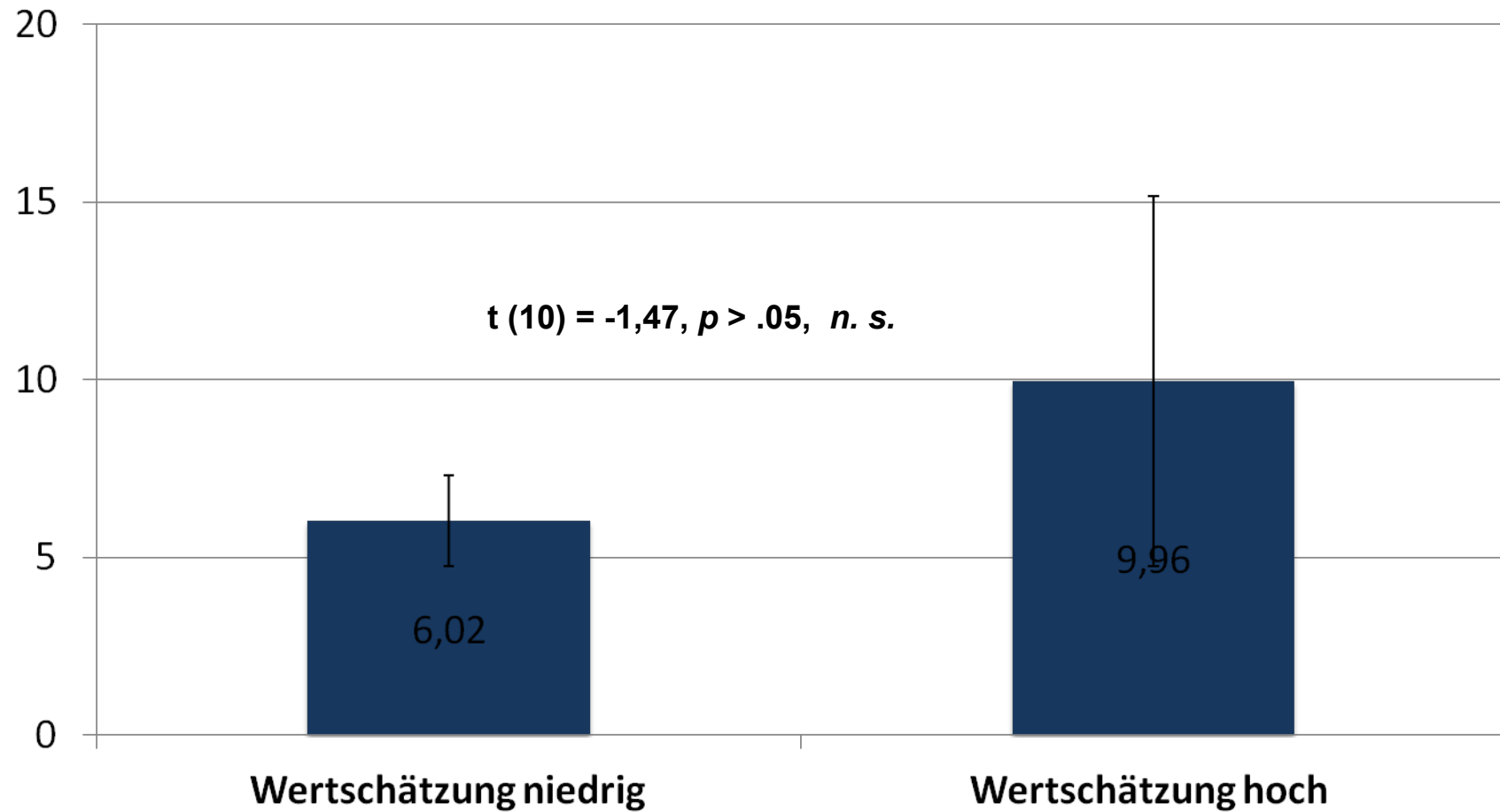
# Kompensatorische Anstrengung



## Skala

1 = trifft gar nicht zu; 5 = trifft vollständig zu

# Umsatz pro Kunde pro MA



# ***Bedingungen für Wertschätzung***

***die***

***Dienstleistungsbetriebe***

***direkt oder indirekt***

***beeinflussen können***

*um*

*Wertschätzungserfahrungen ihrer Mitarbeiter zu erhöhen*

***und damit die  
Wertschöpfung***