

Veröffentlichungen

Prof. Dr. Peter Billen

Stand: 2017-09-15

- **Ansätze zum Zufriedenheitsmanagement – Das Zufriedenheitsportfolio**, in: Tomczak, Torsten/ Belz, Christian (Hrsg.): Kundennähe realisieren, Festschrift zum 60. Geburtstag von Günther Haedrich, St. Gallen 1994, S. 407-424 (gemeinsam mit Franz-Rudolf Esch).
- **Förderung der Mental Convenience beim Einkauf durch Cognitive Maps und kundenorientierte Produktgruppierungen**, in: Trommsdorff, Volker (Hrsg.): Handelsforschung 96/97 – Jahrbuch der Forschungsstelle für den Handel Berlin (FfH) e.V., Wiesbaden 1996, S. 317-337 (gemeinsam mit Franz-Rudolf Esch).
- **Nonverbale Kommunikation im persönlichen Verkauf als Basis zur Umsetzung der Markenpositionierung im Pkw-Handel**, in: Trommsdorff, Volker (Hrsg.): Handelsforschung 98/99 – Jahrbuch der Forschungsstelle für den Handel Berlin (FfH) e.V., Wiesbaden 1998, S. 139-161 (gemeinsam mit Rolf Weiber).
- **Tops und Flops im Verkaufsgespräch - Der steinige Weg zum Kunden**, Leitfaden für die Gildemeister GmbH, Bielefeld 1999.
- **Kaufunsicherheit bei Wiederholungskäufen - Ein informationsökonomischer und verhaltenswissenschaftlicher Erklärungsansatz**, Wiesbaden 2003.
- **Internet-Nutzungsverhalten: Vom Online-Surfer zum Online-Käufer**, in: Wirtz, Bernd W. (Hrsg.) Handbuch Medien- und Multimediamanagement, Wiesbaden 2003, S. 643-675 (gemeinsam mit Rolf Weiber).
- **Internet-Nutzung: Analyse des Internet-Nutzungsverhaltens - Wege zur Steigerung der Online-Kaufbereitschaft**, in: Bauer, Hans H./Rösger, Jürgen/Neumann, Marcus M. (Hrsg.): Konsumentenverhalten im Internet, München 2004, S. 333-351.
- **Das Markenspannen-Portfolio zur Bestimmung des Dehnungspotentials einer Dachmarke: Theoretische Analyse und empirische Belege**, in: Boltz, Dirk-Mario/Leven, Wilfried (Hrsg.): Effizienz in der Markenführung, Hamburg 2004, S. 72-91 (gemeinsam mit Rolf Weiber).
- **E-Procurement als Steuerungsinstrument der Kundenbeziehungen im Industriegütermarketing**, in: Backhaus, Klaus/Voeth, Markus (Hrsg.): Handbuch Industriegütermarketing, Wiesbaden 2004, S. 554-576 (gemeinsam mit Rolf Weiber und Jörg Meyer).
- **Länderauswahlentscheidung im Hinblick auf eine Internationalisierung von Dienstleistungsunternehmen**, in: Bruhn, Manfred/Stauss, Bernd (Hrsg.): Internationalisierung von Dienstleistungen. Forum Dienstleistungsmanagement, Wiesbaden 2005, S. 149-170 (gemeinsam mit Tilmann Raff).
- **Informationsökonomische Fundierung des Dienstleistungsmarketing**, in: Corsten, Hans/ Gössinger, Ralf (Hrsg.): Dienstleistungsökonomie. Beiträge zu einer theoretischen Fundierung, Berlin 2005, S. 85-127 (gemeinsam mit Rolf Weiber).

- **Kundenbindung bei Commodities – die Quadratur des Kreises?**, in: Enke, Margit/Reimann, Martin (Hrsg.): Commodity Marketing. Grundlagen und Besonderheiten, Wiesbaden 2005, S. 151-181 (gemeinsam mit Tilmann Raff).
- **Treue Kunden bei Commodities?**, in: BA Dialog, Berufsakademie Lörrach, Nr. 6 (Sommer 2006), S. 33-42 (gemeinsam mit Tilmann Raff).
- **Multi-Channel-Marketing – Die informationsökonomische Perspektive**, in: Wirtz, Bernd W. (Hrsg.): Handbuch Multi-Channel-Marketing, Wiesbaden 2007, S. 33-80 (gemeinsam mit Rolf Weiber).
- **Kundenbindung bei Commodities – die Quadratur des Kreises?**, in: Enke, Margit/Geigenmüller, Anja (Hrsg.): Commodity Marketing. Grundlagen – Besonderheiten – Erfahrungen, 2. Aufl., Wiesbaden 2011, S. 285-318 (gemeinsam mit Tilmann Raff).
- **Portfolioansätze im Zufriedenheitsmanagement**, in: Marketing Review St. Gallen, 29. Jg. (2012), Nr. 2, S. 20-25 (gemeinsam mit Tilmann Raff).
- **Kundenbindung bei Commodities – die Quadratur des Kreises?**, in: Enke, Margit/Geigenmüller, Anja/Leischnig, Alexander (Hrsg.): Commodity Marketing. Grundlagen – Besonderheiten – Erfahrungen, 3. Aufl., Wiesbaden 2014, S. 253-284 (gemeinsam mit Tilmann Raff).
- **Demografie aktiv gestalten. Ein Praxis-Leitfaden für kleine und mittelständische Unternehmen**, Herausgegeben von Wirtschaftsregion Südwest GmbH, Lörrach 2014 (gemeinsam mit Gerhard Jäger und Uwe Schirmer).