

Einleitung

Im Verlauf der letzten Jahre ist es im Bereich der Kundenorientierung von Unternehmen zu einer Wandlung im gesamtunternehmerischen Verhalten bzw. in der Steuerung hin zu einer Anwendung immer weiterer und speziellerer psychologischer Konzepte gekommen. In dieser Arbeit möchte ich diesen Trend aufgreifen und solch ein Konzept der Kundenorientierung vorstellen. Ich werde anhand der Integration und Durchsetzung eines gezielten Corporate-Identity-Konzeptes die Möglichkeiten von Shopping-Centern, ihr Auftreten im allgemeinen und speziellen Marktumfeld zu verbessern, darstellen. Darauf aufbauend werde ich die für Kunden immer wichtiger werdende Thematik bzgl. Erlebnisorientierung und die Schaffung von Erlebniswelten darstellen.

Ich beginne deshalb im ersten Abschnitt mit einer Einführung in die Begriffswelt der Corporate-Identity-Konzeption. Es werden hier die theoretischen Grundlagen für ein späteres Verständnis gesetzt, allerdings immer aus der Sicht, die von einem Einzelunternehmen ausgeht. Es wird der aktuelle Stand der Forschung aufgezeigt. In dem daran anschließenden zweiten Abschnitt werde ich den Begriff Shopping-Center erläutern und einen kurzen Abriss deren Entwicklung und der Definitionsmerkmale an Beispielen klar machen. Die direkte Verknüpfung dieser beiden Abschnitte erfolgt darauf im dritten Abschnitt. Die Umsetzung eines Corporate-Identity-Konzeptes in Shopping-Centern wird erläutert als auch die Probleme damit. Es wird klar erläutert, warum eine konsequente Integration und Umsetzung nötig ist, um die Ziele der Corporate-Identity-Konzeption für ein Shopping-Center zu erreichen. Um das Verhalten der „inneren“ sowie der „äußeren“ Welten eines Shopping-Centers bezüglich einer Corporate-Identity-Konzeption noch weiter verständlich zu machen, werden im vierten Abschnitt diesbezüglich unterschiedliche psychologische Modelle dargestellt. Sie führen letztendlich hinüber in den Abschnitt, in dem die neueste Entwicklung bzgl. Shopping-Center und Wandel hin zu Erlebniswelten an ausgesuchten Beispielen dargestellt werden.