

University of Groningen

Going beyond transactions

Beckers, Sander Floris Marie

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

2016

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Beckers, S. F. M. (2016). *Going beyond transactions: Theoretical perspectives and empirical studies on customer engagement behavior effectiveness*. [Thesis fully internal (DIV), University of Groningen]. University of Groningen, SOM research school.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

DANKWOORD (ACKNOWLEDGEMENTS)

Ik wil graag op deze plek de vele mooie momenten van mijn promotietraject memoreren en hen bedanken die hierin een rol hebben gespeeld.

Allereerst wil ik mijn promotor, Peter Verhoef, en copromoter, Jenny van Doorn, bedanken. Peter, bedankt dat je me de mogelijkheid hebt geboden om te promoveren. Jij weet als geen ander hoe onderzoek het beste te positioneren, welke literatuur relevant is, en zit vol met inspirerende onderzoeksideeën. Als promotor ging je begeleiding een stap verder dan verwacht hoefde te worden, was je altijd beschikbaar, en ben ik je dankbaar voor de geboden motivatie. Tevens dank voor de leuke discussies over bijvoorbeeld voetbal. Jenny, dank voor je begeleiding. Jij hebt altijd een scherp oog voor detail, weet werkzaamheden vaak te concretiseren, was ook altijd beschikbaar, en weet de verbinding tussen theorie en praktijk goed te leggen. Ook in mijn onderwijstaken hebben wij geregeld samengewerkt, bedankt voor de prettige samenwerking die wij ook op dat vlak hebben gehad. Tevens dank voor het meegeven van je passie voor reizen en je daaruit volgende adviezen bij het plannen van conferentiereizen.

I would also like to thank the members of the assessment committee, Prof. dr. T.H.A. Bijmolt, Prof. dr. ir. G.H. van Bruggen, and Prof. dr. T. Wiesel, and the internal committee, Dr. J.C. Hoekstra, Prof. dr. ir. K. van Ittersum, and Prof. dr. J.E. Wieringa for their provided time and effort in evaluating my dissertation. Their comments and insightful suggestions are well-appreciated.

Chapter 1 is largely based on work together with Hans Risselada, for which I would like to thank him. For Chapter 4 we worked in an international research team. I would like to thank my coauthors from abroad. Sterling Bone, Paul Fombelle, and Kristal Ray, thank you for your advice, perseverance, and support during our joint work and frequent calls. Also many thanks for your hospitality during my visit to Boston and Provo and at the Frontiers in Service conference. I owe also thanks to Kay Lemon for initiating the contact between us and for her hospitality during my visit.

Als promovendus viel ik binnen research instituut SOM. Graag wil ik de medewerkers van dit instituut bedanken voor de ondersteuning tijdens mijn promotietraject. In het bijzonder wil ik Justin Drupsteen en Ellen Nienhuis bedanken voor de geboden ondersteuning en aangename gesprekken.

Tevens wil ik mijn voormalige collega's, waaronder mijn mede-promovendi, bedanken voor de leuke momenten die we hebben meegemaakt op de 3^e verdieping van het Duisenberggebouw en daarbuiten, zoals tijdens het koffie drinken, op conferenties, en op vakgroepuitjes. Hoewel ik hen allen dankbaar ben wil ik een aantal van hen in het bijzonder bedanken: Peter Leeflang, dank voor onze leuke gesprekken. Laurens Sloot, dank voor onze plezierige discussies over voetbal (ondanks dat je nog steeds de verkeerde club support) en de gezellige tijd op conferentie. Peter van Eck, je was mijn 1^e kantoorgenoot. Dank voor het mij wegwijs maken binnen een promotietraject, onze gesprekken, de donatie van de plant, en je voortdurende betrokkenheid. Dut van Vo, during your stay in Groningen we had a great time having dinner, going to the movies, and playing badminton. With playing badminton we even won the company league multiple times (also thanks to Ingemarie, Jeroen, Tu, and the other team members). Arjen Onrust, dank voor de goede tijd die we samen op reis hebben gehad en voor het samen sporten (altijd fijn om te sparren in de fitnesszaal). Evert de Haan, we hebben veel gelachen samen. Dank voor de fijne tijd samen op de vakgroep en de discussies over bijvoorbeeld Friesland en Duitsland.

De volgende voormalige collega's zijn ook mijn paranimfen: Alec Minnema, wellicht zijn we af en toe minder productief geweest dankzij onze gesprekken op kantoor, maar mijn promotietraject zou ook een stuk minder aangenaam zijn geweest. Zoals beloofd wil ik je bedanken voor het meedenken bij figuur 2.1 en je suggestie voor een titel voor hoofdstuk 4. Maar vooral wil ik je bedanken voor je vriendschap, de etentjes samen, en het samen sporten. Jacob Wiebenga, ook jou wil ik danken voor je vriendschap. Het is altijd gezellig samen te sporten (hoewel dit alweer een tijd geleden is), Champions League te kijken, of naar de bioscoop te gaan. Hopelijk blijven we dit nog lang doen!

Inmiddels ben ik een nieuw avontuur aangegaan in het bedrijfsleven. Ik wil mijn werkgever, De Nieuwe Zaak, graag bedanken voor de kans om mijn kennis en vaardigheden in de praktijk in te zetten. Ook wil ik mijn nieuwe collega's bedanken voor het warme welkom en de prettige werksfeer (tafelvoetbal!).

Hoewel indirecter gerelateerd aan dit proefschrift wil ik ook mijn vrienden van buiten de universitaire wereld graag bedanken. Dank voor jullie vriendschap en de gezellige tijd (voornamelijk avonden) die we hebben doorgebracht met activiteiten als badminton, voetbalwedstrijden, stapavonden, en etentjes. Dit waren altijd welkome afleidingen.

Tot slot: Pap, mam, en Robbert. Ik wil jullie bedanken voor de onvoorwaardelijke liefde en steun (tijdens mijn promotietraject en daarbuiten). Dankzij jullie weet ik wat echt belangrijk is in het leven. Ik hou van jullie en ben er trots op om, respectievelijk, jullie zoon en broer te zijn.

Groningen, november 2015

