



Wissenschaftliche Gesellschaft für
marktorientierte Unternehmensführung

ARBEITSPAPIER 227

KATHARINA KURZE

MANFRED KIRCHGEORG

**ENHANCING MULTI-CHANNEL
RETAIL QUALITY THROUGH CROSS-
CHANNEL SERVICES**

HERAUSGEBER

Prof. Dr. Dr. h. c. Klaus Backhaus

Prof. Dr. Manfred Kirchgeorg

Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Heribert Meffert