



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