

De rol van Psychologisch Kapitaal in klantenparticipatie

Caro Vandaele
Master TEW, Marketing

Promotor: Prof. dr. Bieke HENKENS
Academiejaar: 2022-2023



INTRODUCTIE

• SOORTEN KLANTENPARTICIPATIE



• PSYCHOLOGISCH KAPITAAL

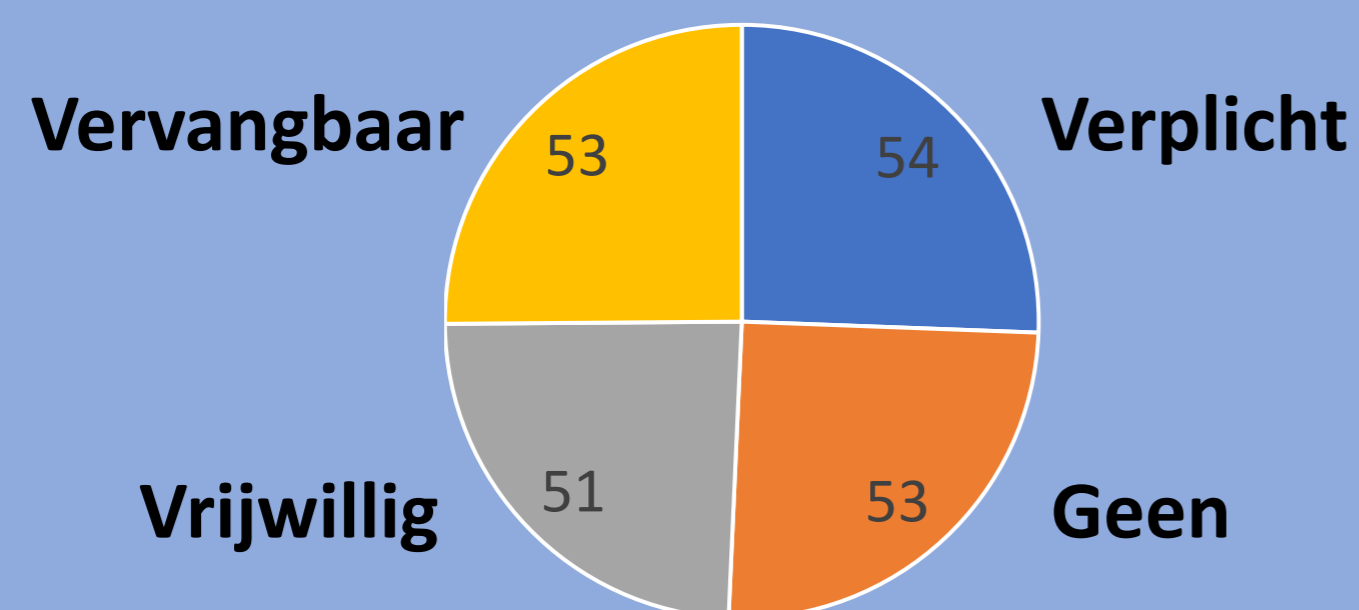


METHODE

Scenario gebaseerd onderzoek
 Between-subject design

Vragenlijst

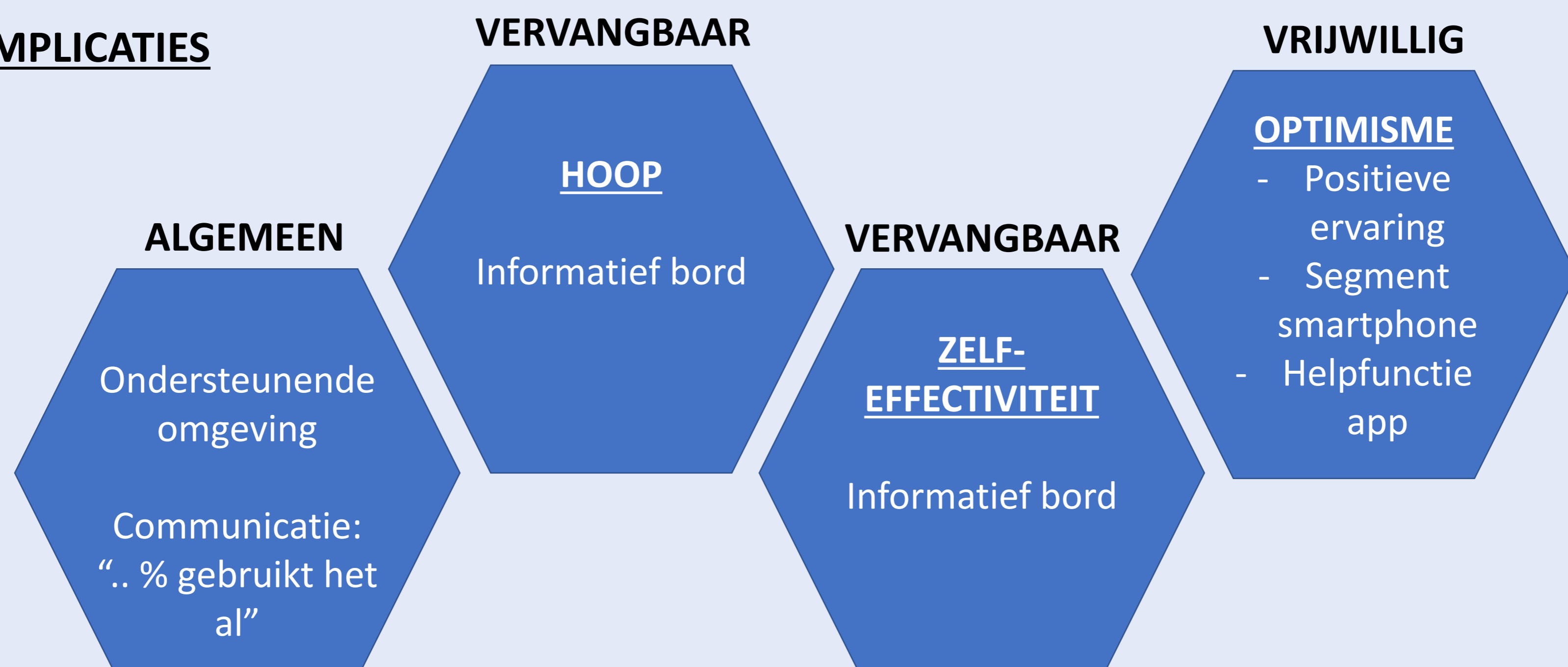
Randomisatie



BIJDRAGEN

- ❖ Slaat brug tussen psychologisch kapitaal en klantenparticipatie
- ❖ Context zelfscan → verschillend effect bij verschillende soorten klantenparticipatie

PRAKTIJK IMPLICATIES



RESULTATEN

	Geen effect	⊗
	Hoop	⊕
	Zelfeffectiviteit	⊕
	Overall PsyCap	⊖
	Optimisme	⊕
	Optimisme	⊖

Klantentevredenheid bij klantenparticipatie

