

## Novedades en ‘Service Journals’

Estimados amigos,

Les presentamos las novedades de investigación publicadas el mes de febrero en las revistas académicas relacionadas con el servicio.

Al inicio de la lista estamos resaltando cinco artículos que creemos serán de su interés.

Si desean conocer más del *Service Research Center* y nuestras actividades, pueden hacer clic [aquí](#).

*Service Research Center*

---

## The impact of occupational stereotypes in human-centered service systems

By Antje S. J. Huetten, David Antons, Christoph F. Breidbach, Erk P. Piening & Tosrten Oliver Salge



The purpose of this paper is to explore the impact that occupational stereotypes held by customers have on value co-creation processes in human-centered service systems (HCSSs) like hospitals. Specifically...

[Más Detalle](#)

---



### Reshaping mental models – enabling innovation through service design

By Josina Vink, Bo Edvardsson, Katarina Wetter-Edman & Bård Tronvoll.



### Trust recovery tactics after double deviation: better sooner than later?

By Natalia Araujo, Cristiane Pizzutti, Kenny Basso & Yves Van Vaerenbergh.



### Frontline Service Technology infusion: conceptual archetypes and future research directions

By Arne De Keyser, Sarah Köcher, Linda Alkire, Cédric Verbeeck & Jay Kandampully.



### Successful referral behavior in referral reward programs

By Jochen Wirtz, Chris Tang & Dominik Georgi.

#### Otros artículos publicados este mes:

The power of information on customers' social withdrawal and citizenship behavior in a crowded service environment.

**Customer process management: A framework for using customer-related data to create customer value.**

Si no desea recibir este boletín del *Service Research Center* en su correo o ha recibido este mensaje por error, responda a este email indicando en el asunto la palabra **REMOVED**. Si tuviera alguna consulta, la puede hacer llegar al correo [src@udep.pe](mailto:src@udep.pe)