**Diskussion „Master in Marketing“ 2022**

**Fachartikel:**

Crolic, Cammy, Felipe Thomaz, Rhonda Hadi, and Andrew T. Stephen (2022), “Blame the Bot: Anthropomorphism and Anger in Customer–Chatbot Interactions,” *Journal of Marketing*, 86 (1), 132–148, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00222429211045687>

**Hinweise:**

Bitte beantworten Sie die vier gestellten Fragen (Seite 2-3) zum oben genannten Fachartikel jeweils in den dafür vorgesehenen Textfeldern (insgesamt maximal zwei Seiten). Die Fragen können Sie einheitlich in **Englisch oder in Deutsch** beantworten. Achten Sie auf einen wissenschaftlichen Schreibstil und benutzen **Sie die vorhandene Vorlage** (Schriftgröße: 10, Schriftart: Arial, linksbündig, 1,5-facher Zeilenabstand). Bitte achten Sie darauf, die **beigefügte Erklärung** (Seite 4) zu unterschreiben. Laden Sie anschließend das eingescannte Dokument in das Bewerbungsportal („Campo“) hoch.

*Please answer the four questions (page 2-3) regarding the above mentioned article in the text boxes provided. You can answer the questions uniformly in English or German. Pay attention to a scientific writing style and use the existing template (font size: 10, font: Arial, left-justified, 1.5 line spacing). Please make sure to sign the attached declaration (page 4). Then upload the scanned document to the application portal.*

1. **Please describe the central findings of the article in your own words.**

*Answer:*

1. **Please explain why research on this topic is relevant from the authors' point of view.**

*Answer*:

1. **Please describe Study 1 including its design, procedure, stimuli, and results.**

*Answer:*

1. **Please use three concrete examples to illustrate how companies can use the findings of this article.**

*Answer:*

**Erklärung**

„Ich versichere, dass ich eigenständig und ohne fremde Hilfe eine eigene Diskussion des Fachartikels angefertigt habe. Alle Ausführungen, die wörtlich übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.“

*“I affirm that I have independently and without outside help prepared my own discussion of the specialist article. All statements that have been taken over literally are marked as such.”*

Ort, Datum Unterschrift