

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Sustainable Service Management – State of the Art und Managementthemen herausforderungen.....	3
1. Nachhaltigkeit aus der Kundenperspektive	
<i>Manfred Bruhn, Karsten Hadwich und Robyn Kim</i> Perceived Corporate Sustainability im Dienstleistungskontext aus der Kundenperspektive – Konzeption und empirische Analyse eines Mess- und Wirkungsmodells	63
<i>Lars Findeisen</i> The Double-edged Sword of Transparency in Sustainable Customer Behavior – Insights from the Hospitality Industry	101
<i>Lilli Frank, Nicolas E. Neef und Siegmar Otto</i> Nachhaltige Dienstleistungen aus Kundensicht – Das Zusammenwirken von Verhaltenskosten und Nachhaltigkeitsmotivation.....	123
<i>René Hubert Kerschbaumer, Daniel Kreimer, Lukas Stoppacher, Andreas B. Eisingerich, and Thomas Foscht</i> Access-based Consumption Models as Sustainable Services: A Consumer Perspective	145
<i>Anja Geigenmüller und Freya Anna Hartmann</i> Nachhaltigkeitsbewusstsein von Dienstleistungskunden und individuelles Kognitionsbedürfnis – Ein Forschungsmodell.....	171

Theres Rüger und Florian Siems

Kundenseitige soziale Kosten durch fehlende Nachhaltigkeit – Theorie, Ergebnisse einer empirischen Studie und Managementimplikationen 189

Sonja Kieffer-Radwan und Alexandra Horn

Green Services für Kundenzufriedenheit in der Kreislaufwirtschaft 213

2. Nachhaltigkeit aus der Mitarbeitendenperspektive

Manfred Bruhn, Karsten Hadwich und Robyn Kim

Perceived Corporate Sustainability im Dienstleistungskontext aus der Mitarbeitendenperspektive – Konzeption und empirische Analyse eines Mess- und Wirkungsmodells 239

David Brüninghaus und Christoph Burmann

Nachhaltigkeit als Dimension des Employer Branding 277

Gabriela Sitz

Sustainability in Services – A Review and Research Agenda 311

Ronny Ehlen und Caroline Ruiner

Nachhaltiges Handeln in Organisationen 365

Oliver Behn, Johannes Wichmann und Michael Leyer

Verhaltensspillover in Folge ressourcenschonender Mitarbeiterinnovationen in Dienstleistungsprozessen 391

Lars Drewes und Volker Nissen

Wie man die Akzeptanz nachhaltiger Prozesse messen und erhöhen kann 427

Philipp Reinhard, Mahei Manhai Li, Christoph Peters und Jan Marco Leimeister

Augmentierung statt Automatisierung: Nachhaltigkeit in der Entwicklung von KI-Systemen aus der Mitarbeitendenperspektive 465

3. Entwicklung nachhaltiger Innovationen

Anja Eisenreich, Patrick Hypscher, Manuel Braun und Marianne Kuhlmann

How to Catalyze a Circular Economy with Service Innovation – Success Factors for Circular Product-Service Systems 495

<i>Stefanie Paluch and Thomas Wittkop</i> Digital Transformation and its Impact on Sustainable Service Innovations	519
<i>Justus Wöhling, Elena Anna Hercher und Jutta Stumpf-Wollersheim</i> Nachhaltigkeit als Dimension der Ideenbewertung.....	541
<i>Louisa Gropengießer-Arlt und Nicolas Zacharias</i> Systematisierung und Potenziale von nachhaltigen Innovationen in Produkt-Service-Systemen.....	561
<i>Ronny Baierl</i> Nachhaltige Geschäftsmodellinnovationen – Relevante Gestaltungsdimensionen für Dienstleistungsunternehmen	587

4. Branchenspezifische Besonderheiten der Nachhaltigkeit

<i>André Schneider</i> Nachhaltigkeit und Service als Chance gegen das Showrooming im stationären Einzelhandel.....	603
<i>Regina Harms, Jan Spelsiek und Peter Kenning</i> Sustainable Financial Service Management – Eine empirische Analyse des Kaufverhaltens gegenüber nachhaltigen Investmentfonds auf Basis des Push-Pull-Mooring-Modells	633
<i>Verena Bauernschmidt und Hendrik Schröder</i> Nicht nachhaltiges Verhalten und Greenwashing im Einzelhandel – Bestandsaufnahme und Erklärungen.....	661
<i>Ulrich Holzbaur und Christian Holzbaur</i> Nachhaltiges Erleben – Event, Tourismus und Gastronomie.....	711

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Sustainable Service Management“	733
Stichwortverzeichnis.....	743