

Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

Manfred Bruhn und Karsten Hadwich
Sustainable Service Management – State of the Art und
Managementherausforderungen..... 3

1. Nachhaltigkeit aus der Kundenperspektive

Manfred Bruhn, Karsten Hadwich und Robyn Kim
Perceived Corporate Sustainability im Dienstleistungskontext aus der
Kundenperspektive – Konzeption und empirische Analyse eines Mess- und
Wirkungsmodells 63

Lars Findeisen
The Double-edged Sword of Transparency in Sustainable Customer Behavior –
Insights from the Hospitality Industry 101

Lilli Frank, Nicolas E. Neef und Siegmara Otto
Nachhaltige Dienstleistungen aus Kundensicht – Das Zusammenwirken von
Verhaltenskosten und Nachhaltigkeitsmotivation..... 123

*René Hubert Kerschbaumer, Daniel Kreimer, Lukas Stoppacher,
Andreas B. Eisingerich, and Thomas Foscht*
Access-based Consumption Models as Sustainable Services: A Consumer
Perspective 145

Anja Geigenmüller und Freya Anna Hartmann
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

Stefanie Paluch and Thomas Wittkop
Digital Transformation and its Impact on Sustainable Service Innovations 519

Justus Wähling, Elena Anna Hercher und Jutta Stumpf-Wollersheim
Nachhaltigkeit als Dimension der Ideenbewertung..... 541

Louisa Gropengießer-Arlt und Nicolas Zacharias
Systematisierung und Potenziale von nachhaltigen Innovationen in Produkt-
Service-Systemen..... 561

Ronny Baierl
Nachhaltige Geschäftsmodellinnovationen – Relevante Gestaltungsdimensionen
für Dienstleistungsunternehmen 587

4. Branchenspezifische Besonderheiten der Nachhaltigkeit

André Schneider
Nachhaltigkeit und Service als Chance gegen das Showrooming im stationären Einzelhandel..... 603

Regina Harms, Jan Spelsiek und Peter Kenning
Sustainable Financial Service Management – Eine empirische Analyse des Kaufverhaltens gegenüber nachhaltigen Investmentfonds auf Basis des Push-Pull-Mooring-Modells 633

Verena Bauernschmidt und Hendrik Schröder
Nicht nachhaltiges Verhalten und Greenwashing im Einzelhandel – Bestandsaufnahme und Erklärungen..... 661

Ulrich Holzbaur und Christian Holzbaur
Nachhaltiges Erleben – Event, Tourismus und Gastronomie..... 711

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Sustainable Service Management“ 733

Stichwortverzeichnis 743