

## Vortragsankündigung

# Birds of a feather in professional service encounters

Prof. Dr. Gianfranco Walsh, Leibniz Universität Hannover

Mi, 26.06.2024, 14 Uhr c.t., Raum LK 051

### **Abstract:**

In professionellen Dienstleistungsunternehmen sind ethnische Minderheiten nach wie vor unterrepräsentiert, da einige Unternehmen aus Angst vor negativen Kundenbewertungen davor zurückschrecken, Angehörige von Minderheiten einzustellen. In seinem Forschungsvortrag stellt Gianfranco Walsh die Annahmen, die einer solchen Einstellungspraxis zugrunde liegen, in Frage und zeigt empirisch, dass bei eindeutigen Servicebegegnungen zwischen Mehrheitskunden und professionellen Dienstleistungsmitarbeitern aus einer Minderheitgruppe die nachteiligen Folgen weniger hervortreten. In szenariobasierten Studien in zwei Kontexten (Anwalt, Arzt) manipuliert er den ethnischen Status von professionellen Dienstleistungsmitarbeitern und zeigt, dass Klienten Dienstleistungsmitarbeiter aus Minderheiten (vs. Mehrheit) in Bezug auf Kompetenz, Zufriedenheit und persönlicher Beziehung (Rapport) günstiger bewerten.

### **zur Person:**

Gianfranco Walsh ist Direktor des Institut für Marketing und Management an der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften der Leibniz Universität Hannover. Er erhielt seinen MPhil von der Manchester School of Management, UMIST (UK) und promovierte und habilitierte an der Universität Hannover. Seine Forschungsarbeiten im Bereich Service Management und E-Commerce wurden unter anderem in *Academy of Management Journal*, *British Journal of Management*, *Information & Organization*, *Information Systems Frontiers*, *International Journal of Electronic Commerce*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, *Journal of Business Research*, *Journal of International Marketing*, *Journal of Interactive Marketing*, *Journal of Consumer Psychology*, *Journal of Service Research*, *Journal of Vocational Behavior* und *Psychology & Marketing* veröffentlicht.