

ExBa Kundenorientierung

Der emotionale Konsument Kaufverhalten und Kundenbindung im Business-to-Consumer-Bereich

Das Konsumklima ist seit Jahren geprägt vom Bild des preisgetriebenen Schnäppchenjägers. Doch dies ist nur eine Seite der Verbraucherseele. Für längerfristigen Kundenbeziehungen spielen Emotionen eine erhebliche Rolle. Wer den Konsumenten nicht nur mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis lockt, sondern auch diese emotionale Bedürfnislage anspricht, wird dafür mit hoher Kundenbindung belohnt. Das gilt gerade für solche Branchen, die vermeintlich rationale Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Das „Excellence Barometer“ (ExBa) beschäftigt sich seit Jahren mit der Frage, woraus emotionale Kundenbindung entsteht, wodurch sie verstärkt oder abgeschwächt wird und wie Unternehmen hier erfolgreich ansetzen können. ExBa 2006 nimmt die Kundenbindung in 18 verschiedenen Konsumgüter-, Handels- und Dienstleistungsbranchen unter die Lupe - von Auto bis Versicherung. Kernergebnis: Emotionen regieren überall mit - insbesondere in den Branchen, in denen man es am wenigsten erwartet.

► **Der emotionale Konsument** untersucht, welche Einstellungen, Informationsquellen und Auswahlkriterien in der Presales-Phase wichtig sind.

► **Der emotionale Konsument** zeigt, wie stark die emotionale Kundenbindung der Verbraucher in Deutschland in den abgefragten Konsumgüter-, Handels- und Dienstleistungsbranchen ist.

► **Der emotionale Konsument** belegt, welchen Beitrag rationale und emotionale Faktoren zur Kundenbindung leisten und welches die wirklich wichtigen Treiber sind.

► **Der emotionale Konsument** zeigt, wie es um das Image von Lieferanten/Anbietern bei ihren Kunden bestellt ist und wie zufrieden sie mit den zentralen Leistungsbereichen sind.



Die Vorteile der ExBa-Studie „Der emotionale Konsument“

Der emotionale Konsument liefert aktuelle repräsentative Benchmarkdaten über die Kundenbeziehungen der Verbraucher in Deutschland in zentralen Konsumgüter-, Handels- und Dienstleistungsbranchen. Daraus ergeben sich klare Handlungsrelevanzen für die Marketingstrategien der Unternehmen.

Der emotionale Konsument erläutert die Mechanismen rund um Kaufprozesse und Kundenbindung im Business-to-Consumer-Bereich in einem ausführlichen Berichtsband. Ergänzend können individuelle Branchenberichte für 18 Branchen angefordert werden.

Der emotionale Konsument ist integrativer Bestandteil der ExBa-Forschung, einer Studieninitiative der forum! Marktforschung GmbH und der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ). Weitere Informationen rund um ExBa finden Sie unter www.exba.de.

Studienskizze

- ▶ Erhebungszeitraum: März bis Mai 2006
- ▶ Methode: telefonische Befragung (CATI)
- ▶ Stichprobe: 2.044 Interviews mit Kunden der abgefragten Konsumgüter-, Handels- oder Dienstleistungsbranchen

Studienthemen

- ▶ Einstellungen zum Kaufverhalten
- ▶ Informationsquellen bei der Wahl von Herstellern/Anbieter/Dienstleistern
- ▶ Kriterien bei der Auswahl von Herstellern/ Anbietern
- ▶ Emotionale Kundenbindung
- ▶ Kausalmodell der emotionalen Kundenbindung
- ▶ Image der Hersteller/Anbieter/Dienstleister bei ihren Kunden
- ▶ Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen der Hersteller/Anbieter/Dienstleister
- ▶ Kundengruppen nach Bindung und Zufriedenheit
- ▶ Handlungsempfehlungen

Vergleichsgruppen und Branchen

- ▶ Aufbrüche nach Alter, Geschlecht, Einkommen und wirtschaftlicher Situation der Befragten
- ▶ Außerdem Aufbruch zentraler Ergebnisse nach 18 Branchen

Berichtsband

- ▶ Ergebnischarts mit ausführlicher Kommentierung
- ▶ Basis: Kunden aller untersuchten Branchen
- ▶ 140 Seiten, Farbdruck, Spiralbindung
- ▶ Preis: 299 EUR zzgl. MwSt.

Individuelle Branchenberichte

- ▶ Ergebnischarts, für eine Branche aufbereitet
- ▶ Basis: Kunden der jeweiligen Branche (Liste der Branchen siehe unten)
- ▶ Ca. 40 Seiten, Farbdruck, Spiralbindung
- ▶ Preis: 199 EUR zzgl. MwSt.
nur in Verbindung mit dem Berichtsband
- ▶ Sonderpreis bei Bestellung ab zwei Branchenberichten: je 149 EUR zzgl. MwSt.

Studie bestellen: Fax 0 61 31/3 28 09-111

- Hiermit bestelle ich den Berichtsband „Der emotionale Konsument: Kaufverhalten und Kundenbindung im Business-to-Consumer-Bereich“ zum Preis von 299 EUR zzgl. der gesetzlichen MwSt.
- Hiermit bestelle ich zusätzlich folgende individuelle Branchenberichte zum Preis von 199 EUR (ab zwei Branchenberichten: je 149 EUR) zzgl. der gesetzlichen MwSt.:

Branchen:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Apotheke | <input type="checkbox"/> Lebensmittelgeschäft Discounter |
| <input type="checkbox"/> Arzt | <input type="checkbox"/> Lebensmittelgeschäft Vollsortimenter |
| <input type="checkbox"/> Auto | <input type="checkbox"/> Mobilfunkanbieter Prepaid |
| <input type="checkbox"/> Bank/Kreditinstitut | <input type="checkbox"/> Mobilfunkanbieter mit Vertrag |
| <input type="checkbox"/> Bau- und Heimwerkermarkt | <input type="checkbox"/> Optiker |
| <input type="checkbox"/> Drogerie/Parfümerie | <input type="checkbox"/> Reise/Touristik |
| <input type="checkbox"/> Fluggesellschaft | <input type="checkbox"/> Tankstelle |
| <input type="checkbox"/> Krankenkasse gesetzlich | <input type="checkbox"/> Textilhandel/-geschäft |
| <input type="checkbox"/> Krankenkasse privat | <input type="checkbox"/> Versicherung |

Firma

Nachname

Vorname

Position

Postfach oder Straße

Telefon

PLZ/Ort

E-Mail

Datum, Unterschrift

Fragen zu Ihrer Bestellung beantworten wir Ihnen gerne unter Tel. 0 61 31/3 28 09-0

Widerrufsrecht: Die Bestellung kann innerhalb von zwei Wochen ohne Begründung in Textform widerrufen werden; rechtzeitige Absendung an forum! GmbH genügt.