

## GEFÖRDERTE UNIVERSITÄTSPROJEKTE 2016

### UNIVERSITÄT WIEN

#### Einfluss hoher Kundendichte auf Konsumentenentscheidungen



Foto: Johanna Palcu, Oliver Büttner

**Mag. Johanna PALCU**

**Dr. Oliver BÜTTNER**

Institut für Psychologie

Department für Angewandte  
Psychologie: Arbeit, Bildung,  
Wirtschaft

Überfüllte Geschäfte durch eine hohe Kundendichte können ein gravierendes Problem für den stationären Handel darstellen. Die negativen Auswirkungen auf Besuchs- und Kaufintentionen sind in der Forschung gut belegt, es bleibt jedoch unklar, was Händler tun können, um diese negativen Auswirkungen zu minimieren.

Ein Grund für diese Lücke liegt in der bisher üblichen Forschungspraxis, das Einkaufserlebnis und die Entscheidungen, die zum Kauf (oder Nicht-Kauf) geführt haben mittels Befragungen nach dem Einkauf zu erfassen. Da Entscheidungsprozesse im Alltag jedoch häufig automatisch ablaufen, können Konsumenten in Befragungen meist nur unzureichend Auskunft über die Gründe für ihr vorangegangenes Verhalten geben.

Das vorliegende Projekt stellt deshalb den Entscheidungsprozess zum Kaufzeitpunkt in den Fokus der Untersuchung. Mit Hilfe einer Online-Befragung sowie einer In-store Blickbewegungsstudie sollen in zwei Studien a) das subjektive Konsumentenempfinden von erhöhten Kundendichten in stationären Handel in einer für Wien repräsentativen Stichprobe erfasst und b) die unbewussten Entscheidungsprozesse von Konsumenten am Point-of-sale in einem ausgewählten Einzelhandelsgeschäft in Wien untersucht werden. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf zwei Faktoren, die von Händlern an eine erhöhte Kundendichte angepasst werden können: Produktangebote und Interaktionen mit Verkaufspersonal.

Auf Basis der Befunde werden schließlich Möglichkeiten für Händler abgeleitet, den Einkaufsprozess von Konsumenten durch geeignete Produktangebote und optimierte Serviceinteraktionen so zu lenken, dass die negativen Auswirkungen von erhöhter Kundendichte reduziert werden.

Der Endbericht des Projektes liegt in der Bibliothek der Wirtschaftskammer Wien auf