

→ VON DR. CORDULA CERHA, WU WIEN

## Good News vom Lebensmitteleinkauf!

**W**ährend ich diesen Kommentar verfasse, macht die Angst vor COVID-19 die Runde. Bei all den beunruhigenden Nachrichten habe ich mich entschlossen, nicht über Hamsterkäufe zu schreiben, sondern etwas Positives zu berichten. Ganz im Sinne der „Positive Psychology“ nach Maslow und Seligmann will ich also gute Nachrichten verbreiten.

Im Zuge einer aktuellen qualitativen Untersuchung am Institut für Handel & Marketing an der WU Wien wurden 59 Probanden gebeten, von guten Erfahrungen, die sie mit anderen Konsumenten beim Einkaufen von Waren des täglichen Bedarfs gemacht haben, zu berichten. Die erste erfreuliche Nachricht ist, dass jeder der Befragten von zumindest einer konkreten Begebenheit berichten konnte.

Positive Interaktionen mit anderen Einkäufern beginnen oft mit einer freundlichen Geste, zum Beispiel damit, dass andere Konsumenten einen bei der Kassa vorlassen oder helfen, Waren aus einem zu hohen Regal zu nehmen. Oft ergeben sich auch nette Gespräche oder ein Kunde berät einen anderen bei Produkten oder deren Verwendung. Besonders angenehm empfinden es die Konsumenten auch, wenn sie erleben, dass andere Leute in einer ähnlichen Situation sind wie sie selbst, beispielsweise nach dem gleichen Produkt suchen. Solche Momente der Solidarität können aus einer zunächst frustrierenden Situation eine positive Erfahrung machen.

Erfreuliche Erlebnisse mit anderen Konsumenten bewirken häufig einen Stimmungswandel zum Positiven. Aus anderen Studien wissen wir, dass Konsumenten, die in guter Stimmung sind, länger im Geschäft bleiben, mehr ausgeben und auch eher bereit sind, das Geschäft wieder aufzusuchen oder weiterzuempfehlen. Das sind die Good News für den Handel, wenn es ihm gelingt, durch sein Ladenkonzept und die Atmosphäre angenehme Kontakte zwischen den Konsumenten zu fördern.

Schließlich haben wir auch festgestellt, dass Kunden, die von einer positiven Erfahrung erzählen, den Einkaufsprozess insgesamt als signifikant angenehmer, freundlicher und ansprechender beurteilen als Konsumenten, die von einem negativen Erlebnis berichten. Wir haben nämlich weitere 59 Konsumenten nach unangenehmen Interaktionen mit anderen Käufern gefragt. Aber dazu ein anderes Mal mehr ...

*„Erfahrungen mit anderen Konsumenten beeinflussen die Stimmung der Konsumenten und entscheiden über die Qualität des Einkaufserlebnisses.“*



**DR. CORDULA CERHA,**  
Institut für Handel und  
Marketing (H&M), WU  
Wien

[cordula.cerha@wu.ac.at](mailto:cordula.cerha@wu.ac.at)

## I M P R E S S U M

### Eigentümer:

REGAL Verlagsgesellschaft m.b.H.

### Chefredakteur:

Dr. Gregor Schuhmayer

### Redaktion:

Stv. Chefredakteur: Mag. Robert Falkinger  
 Chef vom Dienst: Mag. Herbert Schneeweiß  
 Mag. Verena Schneeweiß,  
 Anna Lena Wagner, MA,  
 Aneta Zeunerova (Osteuropa, Selbstständig),  
 Mag. Clarissa Mayer-Heinisch (Selbstständig)

### Marketing:

Mag. Franz Kahrer,  
 Ing. Klaus Tesar,  
 Robert Treitner,  
 Dr. Martin Bauer (Selbstständig)  
 Mag. Christoph Zitka (Selbstständig)

### Geschäftsführung:

Dr. Thorsten Weiland,  
 Mag. Roland Pirker

### Geschäftsführung Stv.:

Mag. Angelika Wessely

### Anzeigencontrolling:

Mag. Stefanie Dähmlow (MAS)

### Anzeigen- und Verlagsleitung:

Mag. Stefanie Dähmlow (MAS)

### E-Mail-Erreichbarkeit:

e-mail: sekretariat@regal.at  
 e-mail/Abo: abo@regal.at  
 e-mail/Neue Produkte: marketing@regal.at  
 e-mail/Redaktion: wagner@regal.at  
 e-mail/Industrie&Verlag: wessely@regal.at  
 e-mail/Anzeigen: daehmlow@regal.at  
 Alle: 1210 Wien, Floridsdorfer Hptstr. 1,  
 Tel.: 1/368 67 13-11  
 Fax: 1/368 67 13-18

### Abo-Preise:

Jahresabonnement:  
 € 39,- zzgl. 10% MwSt.,  
 Testabo für 3 Ausgaben (App & ePaper gratis):  
 € 9,90 zzgl. 10% MwSt.  
 Auslandsabo: € 85,-  
 Es gilt der Anzeigentarif Nr. 45.

Advertorials sind bezahlte Einschaltungen.  
 Für die Richtigkeit und Vollständigkeit von  
 per ISDN/e-mail übertragenen Dokumenten/  
 Anzeigen kann keine Verantwortung  
 übernommen werden.

Erscheinungsort Wien  
 Verlagspostamt 1210 Wien

### Layout:

Bureaucooper: Karin Klier  
 Studio ms: Mario Simon  
 Werner Supanz

### PDF-Produktion:

Seyss Medienhaus  
 Tel.: 01/707 71 57-35 (regal@seyss.at)

Druck: Berger, Horn