



© Peter Atkins - Fotolia.com

18. August 2017 | [INTERKULTURELLES, STUDIEN](#)

Wer freundlich ist, bekommt mehr Döner und Eis



Wer zu Verkäufern nett ist, wird bevorzugt behandelt- zumindest in Österreich – wie Wissenschaftler der [Universität Innsbruck](#) ermittelt haben. Die österreichischen Experten haben die Wirkung von monetären und immateriellen Anreizen bei alltäglichen Kaufentscheidungen im Fastfood-Restaurant und am Dönerstand untersucht. Das Ergebnis: Kunden, die sich anerkennend äußern, erhalten im Feldversuch mehr Eiscreme oder Dönerkebab als andere Kunden.

Gutes Trinkgeld hilft

„Die Wahl zum Mitarbeiter des Monats steigert die öffentliche Reputation, während ein Kompliment beim Einkauf ein sehr persönlicher Akt ist“, erklärt Michael Kirchler vom Institut für Banken und Finanzen der Universität Innsbruck. Die Forscher haben Tester in Fastfood-

Restaurants in Innsbruck und München geschickt. Diese kauften dort jeweils eine Tüte Eis, manchmal lobten sie bei der Bestellung das Produkt oder gaben ein Trinkgeld. Nach dem Kauf wogen sie das Eis ab.

Das Experiment wurde auch an Kebabständen in Graz, Innsbruck und München durchgeführt. Je drei Tester gingen dabei an fünf aufeinanderfolgenden Tagen mit dem gleichen Auftrag zum gleichen Verkäufer oder zur gleichen Verkäuferin. Über 100 Tüten Eis und 800 Döner-Wraps wurden gekauft. Fazit: Wer schon bei der Bestellung Trinkgeld gibt und nett zu den Verkäufern ist, erhält deutlich mehr Ware: zehn Prozent mehr Eis bei Komplimenten und 17 Prozent mehr beim Trinkgeld. Zieht man die Kosten des Trinkgelds wieder ab, fällt der Wert allerdings auf sieben Prozent. Die Daten aus den Kebab-Bestellungen untermauerten diese Ergebnisse.

Loben zahlt sich letztlich aus

„Interessant war, dass der Effekt beim Trinkgeld über mehrere Besuche gleichgeblieben ist, während er bei Komplimenten deutlich anstieg und nach fünf Besuchen sogar stärker war als jener mit Trinkgeld“, unterstreicht Palan. „Nachhaltiges Loben über mehrere Tage kann also die bevorzugte Behandlung noch einmal verstärken“, kommentiert Kirchlers Kollege Stefan Palan, der in Innsbruck und Graz forscht. Immaterielle Anreize wie Anerkennung und Lob würden oft unterschätzt und monetäre Anreize eher überschätzt.

Quelle: www.presetext.com

MEHR ZUM THEMA

- ➔ Geizhals oder Spendierhose: Wie viel Trinkgeld ist im Urlaub angemessen?
- ➔ Kleine Benimmfibel fürs Ausland
- ➔ Wieviel Trinkgeld man im Ausland gibt

TAGS:

[Studien zum Kaufverhalten](#), [Trinkgeld Ausland](#), [Verkaufpsychologie](#)

 Jobs im Ausland

 Ausbildung im Ausland

 Auslandsversicherungen

 Studien

ANZEIGE

Expat News bei **twitter**

Expat News bei **xing**

ARCHIV

- ➔ Juli 2019
- ➔ Juni 2019
- ➔ Mai 2019
- ➔ April 2019
- ➔ März 2019
- ➔ Februar 2019
- ➔ Januar 2019

- ➔ Jahr 2018
- ➔ Jahr 2017
- ➔ Jahr 2016
- ➔ Jahr 2015
- ➔ Jahr 2014
- ➔ Jahr 2013

➔ Jahr 2012

➔ Jahr 2011

EXPAT NEWS GmbH

Kühnehöfe

22761 Hamburg

Tel.: +49 [0] 40 30 68 74 – 0

Fax: +49 [0] 40 30 68 74 – 91

E-Mail: info@expat-news.com

[Impressum](#) [Datenschutzerklärung](#)