

## Sind Frauen treuere Kunden als Männer?

**Wie steht es um die Kundentreue bei Frauen und Männern? Beide Geschlechter bauen als Kunden Bindungen auf. Während Männer jedoch dazu tendieren, einem Unternehmen oder einer Marke treu zu sein, schätzen Frauen persönliche Beziehungen zu individuellen Dienstleistungsanbietern wie einem bestimmten Friseur oder Verkäufer.**



© Rainer Sturm / PIXELIO

Unternehmen sollten also ihr Marketing für Männer und Frauen gestalten und ihre Dienstleistungen anpassen. Frauen wollen eher als Individuen behandelt werden, das Marketing sollte diese Eins-zu-eins-Beziehungen fördern.

Die Beziehungen von Frauen zu Individuen können mitunter so stark sein, dass, wenn ein bestimmter Dienstleister ein Unternehmen verlässt, eine Kundin ihm/ihr mit höherer Wahrscheinlichkeit folgt. Ein Beispiel dafür wäre, dass Männer eher dem Friseursalon treu bleiben, Frauen dem Friseur.

*Die Forschungsarbeit wurde durchgeführt von: Stijn van Osselaer, Professor für Marketing an der Rotterdam School of Management der Erasmus-Universität in den Niederlanden, Valentyna Melnyk, Hauptdozentin an der Waikato Management School der Universität von Waikato in Neuseeland, sowie Tammo H.A. Bijmolt, Professor für Marktforschung an der Universität von Groningen in den Niederlanden.*

*Quelle: Rotterdam School of Management*