

### Kundentreue zeigt sich bei Männern anders als bei Frauen

von salesbusiness



*Forscher an der Rotterdam School of Management (RSM) der Erasmus-Universität in den Niederlanden, führten Experimente durch, um Männer und Frauen in Bezug auf ihre Kundentreue zu vergleichen. Sie fanden heraus, dass beide Geschlechter als Kunden Bindungen aufbauen.*

Während Männer jedoch dazu tendieren würden, einem Unternehmen oder einer Marke treu zu sein, schätzten Frauen eher persönliche Beziehungen zu individuellen Dienstleistungsanbietern wie einem bestimmten Friseur oder Verkäufer. „Jeder hat geschlechtsunabhängig ein hohes Zugehörigkeitsbedürfnis“, sagt Stijn van Osselaer, Professor für Marketing. Dieses Zugehörigkeitsbedürfnis richte sich jedoch auf unterschiedliche Dinge. Frauen stünden vor allem in Wechselwirkung mit Individuen, Männer mit Gruppen.

Diese Ergebnisse ließen Rückschlüsse darauf zu, wie Unternehmen ihr Marketing geeigneter auf die jeweilige Zielgruppe zuschneiden können. Den Forschern zufolge sollten Vermarkter dafür sorgen, Frauen als Individuen zu behandeln und diese Eins-zu-eins-Beziehungen zu fördern. Sie hätten auch Folgen für die Machtbeziehungen innerhalb von Unternehmen. Die Beziehungen von Frauen zu Individuen könnten so stark sein, dass wenn ein bestimmter Dienstleister ein Unternehmen verlässt, eine Kundin ihm/ihr mit höherer Wahrscheinlichkeit folgt.