

# Je kunt beter 'sorry' zeggen dan een cadeau geven

**Producten die als 'goedmakertje' in de markt worden gezet, vallen niet zo goed bij de consument.**

Een cadeau geven om het goed te maken werkt vaak niet zoals de gever verwacht. Ontvangers blijven na het uitpakken van een cadeau vaak vooral boos, zelfs als de gever kiest voor het duurdere boeket of diner. Sorry zeggen werkt beter. **Dat concludeert promovenda Laura Straeter van Rotterdam School of Management, Erasmus University (RSM).** Producten die door de producent bewust als 'goedmakertje' in de markt worden gezet, kunnen ook op minder waardering rekenen bij de consument, blijkt uit het Straeters proefschrift 'Interpersonal Consumer Decision making'. Straeter voerde voor het onderzoek experimenten uit. Zo werd in een vragenlijst aan 153 mensen gevraagd terug te denken aan die keer dat iemand boos was op hen, of dat ze zelf boos waren op iemand die ze goed kenden. Zou het geven van een iPod of ander cadeau destijds voldoende zijn geweest om het goed te maken? Dat viel tegen: de ontvangers bleken een stuk minder dankbaar voor de iPod dan de gulle gevers hadden verwacht.

## 'Empathy gap'

Die bevinding sluit aan bij wat in de literatuur de 'empathy gap' wordt genoemd: mensen kunnen emoties, gedachten en verlangens van de ander slecht inschatten. Dat geldt ook bij de goedmaakcadeaus. In een ander experiment onderzocht Straeter of mensen

producten anders gaan waarderen, wanneer zij het als goedmaakcadeau ontvangen. De respondenten bleken een dvd van een recente film minder leuk te vinden en ook eerder weg te willen geven aan een ander dan mensen die dezelfde dvd spontaan hadden gekregen. Markeeters zouden hun producten, zoals chocolade en knuffels met 'I'm sorry', beter niet kunnen aanprijzen als 'goedmaakcadeau', meent Straeter. Duurdere varianten van een cadeau – het uitgebreidere diner, het grotere boeket – worden wel iets meer gewaardeerd. Duurder is beter, zowel bij excuuscadeaus als spontane cadeaus. Als hetzelfde cadeau spontaan zou zijn gegeven wordt dat meer gewaardeerd. Maar het geven van excuuscadeaus is niet helemaal een hopeloze exercitie. Ook al kun je de boosheid van de ontvanger er niet volledig mee wegnemen, het geven van een cadeau vermindert deze wel lichtelijk.

