

Wirtschaftsrelevante Entscheidungen beeinflussen



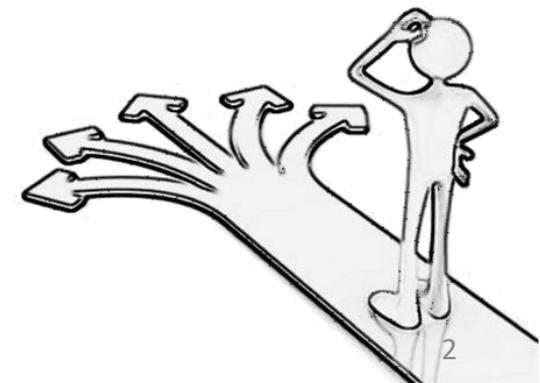
Prof. Dr. Armin Eichinger

Überblick



Prof. Robert Cialdini

- Grundlagen
- Prinzipien der Verhaltensbeeinflussung
 - Reziprozität
 - Commitment & Konsistenz
 - Soziale Bewährtheit
 - Sympathie
 - Autorität
 - Knappheit



Grundlagen

- **Psychophysik:** Wahrnehmungskontrast (kaltes/warmes Wasser)
- **Kontrastprinzip** = Referenzpunktabhängigkeit + abnehmende Empfindlichkeit
- **Beispiel:** Vollausrüstung Anzug → Hemd → Krawatte
- **Beispiel:** Flugzeug überbucht; 10.000 vs. 200 Dollar für freiwilligen Wechsel
- **Faustregeln:** z. B. teuer = gut
- **System 1 – System 2**



Kontrastprinzip

Liebe Mutti, lieber Papa!

Ich bin etwas schreibfaul geworden, seit ich zum Studium von zu Hause weggezogen bin, und es tut mir Leid, dass ich nicht schon früher geschrieben habe. Ich werde euch jetzt auf den neusten Stand bringen, aber ehe ihr weiterlest, setzt euch bitte erst einmal hin. Lest erst weiter, wenn ihr euch gesetzt habt, okay?

*Also dann: Mittlerweile geht es mir eigentlich schon wieder ganz gut. Die **Gehirnerschütterung**, die ich mir zugezogen hatte, als ich aus dem Fenster gesprungen war, nachdem im Wohnheim kurz nach meiner Ankunft ein **Feuer ausgebrochen** war, sind schon ganz gut verheilt. Ich war nur zwei Wochen im Krankenhaus und jetzt kann ich schon fast wieder normal sehen und bekomme nur noch einmal am Tag diese elenden Kopfschmerzen. Zum Glück waren das **Feuer im Wohnheim** und mein Sprung von einem **Tankwart** von der Tankstelle gegenüber beobachtet worden, und er war es auch, der sofort die Feuerwehr und den Notarzt rief. Er besuchte mich sogar im **Krankenhaus** und weil ich ja wegen des Wohnheimbrands nicht wusste, wo ich hin sollte, war er so lieb, mir anzubieten, erst mal in seiner Wohnung unterzukommen. Das ist eigentlich nur ein Kellerraum, aber der hat was. Er ist ein echt toller Typ und wir sind wahnsinnig **verliebt und wollen heiraten**. Das genaue Datum steht noch nicht fest, aber das Ganze soll noch über die Bühne gehen, bevor man mir meine Schwangerschaft ansieht.*

*Ja, Mama und Papa, **ich bin schwanger**! Ich weiß, dass ihr euch darauf freut, Oma und Opa zu werden, und ich weiß, dass ihr das Baby von ganzem Herzen lieben werdet. Der Grund dafür, dass wir jetzt noch nicht heiraten, ist, dass mein Freund eine kleine Infektion hat, weswegen es Schwierigkeiten mit den Bluttests gibt, die wir für die Schwangerschaft machen müssen und ich mich dummerweise angesteckt habe. Ich weiß, dass ihr trotzdem ihn mit offenen Armen in unsere Familie aufnehmen werdet. Er ist wirklich sehr nett. Es hat zwar keine abgeschlossene Ausbildung, aber große Pläne.*

*Jetzt, wo ich euch auf den neusten Stand gebracht habe, möchte ich euch sagen, dass es keinen Brand im Wohnheim gab, ich keine Gehirnerschütterung hatte, nicht im Krankenhaus war, nicht schwanger bin, nicht verlobt, nicht infiziert und dass es keinen Freund gibt. Allerdings habe ich eine **Vier in BWL und eine Fünf in Finanzwissenschaft** und ich will, dass ihr diese Zensuren im richtigen Verhältnis seht.*

Liebe Grüße von eurer Tochter

Grundlagen

- Das knappste Gut ist **Aufmerksamkeit** (Aufmerksamkeitsökonomie)
 - Gleichzeitig wachsende Konkurrenz durch **Ablenkungsquellen** und **Informationsüberflutung**
- **Heuristiken** immer relevanter



Reziprozität

- **Sozialer Kitt**: Bestandteil aller Kulturen;
„eine Hand wäscht die andere“
- Merkmale:
 - **Wirkungsvoller** Hebel: überdeckt häufig die anderen Einflüsse
 - **Abwehrmechanismen** schwierig
 - Initiierung von Austauschprozessen ohne großes Risiko
 - Austausch häufig **ungleicher** Gefälligkeiten
- **Neuverhandeln-nach-Zurückweisen**
Bsp: drei Jahre alle sechs Wochen Blutspenden vs. einmal

Reziprozität: Beispiele

- Regan (1971): Cola-Experiment
→ nicht **Sympathie** ist entscheidend
- Experiment zum Trinkgeld:
Rechnung + 😊 + Schokolade
- Unicef: Weihnachtskarten



Reziprozität

- **Verhaltensvereinfachung:** Entscheidungs-Shortcut, -Heuristik
- **Tipps:**
 - Als erster geben
 - Personalisieren
 - Überraschen
- **Folgen (Bsp. Blutspende):**
 - gesteigerte **Verantwortung**
(Tel. für zukünftige Termine)
 - gesteigerte **Zufriedenheit**

Reziprozität: Fairness



- Beispiel: Schlosser 30 min vs. 2 min
- Einschätzung von Fairness/Verdienst beruht auf **sichtbaren Kosten**
- → **Aufwand/Anstrengung** sichtbar machen!

Konsistenz & Commitment

- Bestreben **früheren Handlungen** zu entsprechen (und auch so zu erscheinen) - „Wer A sagt ...“
- Gesellschaftlich **angesehen** (i.G.z. „Wendehals“)
- Im **Alltag bewährt**
- **Entscheidungs-Heuristik**
- **Fuß-in-der-Tür-Taktik**: „Halten Sie xyz für eine gute Sache?“
- Kleiner Beitrag → großer Beitrag (erscheint konsistent)

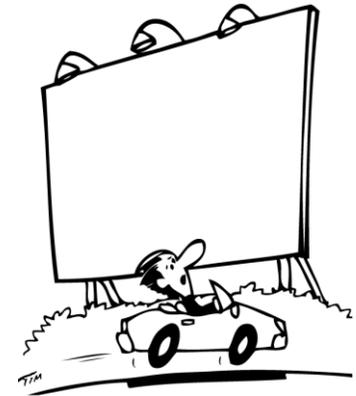
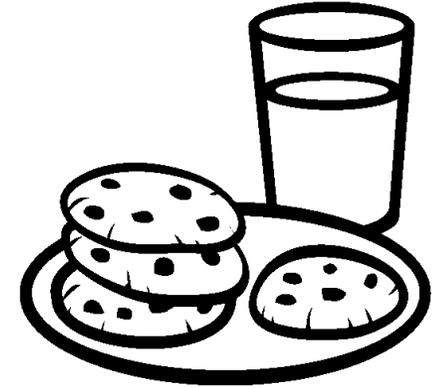
Konsistenz & Commitment

- Positive **Determinanten** für langanhaltenden Effekt:
 - öffentlich
 - freiwillig
 - aktiv
 - anstrengend
- **Achtung:** Hohe Belohnung für das Commitment
→ reduzierte Handlungsbereitschaft
- **Emotionen & Self-Herding:** Emotionen und frühere Entscheidungsmuster bestimmen aktuelles Verhalten
- Emotion → VH
~~Emotion~~ → VH → VH



Konsistenz: Beispiele

- “Hallo, wie geht es Ihnen?”:
Keksverkauf 18% → 32%
- Plakatwand “Augen auf im
Straßenverkehr”: 17% vs. 76%
- **Throwing-a-low-ball:**
Energiespar-Wettbewerb

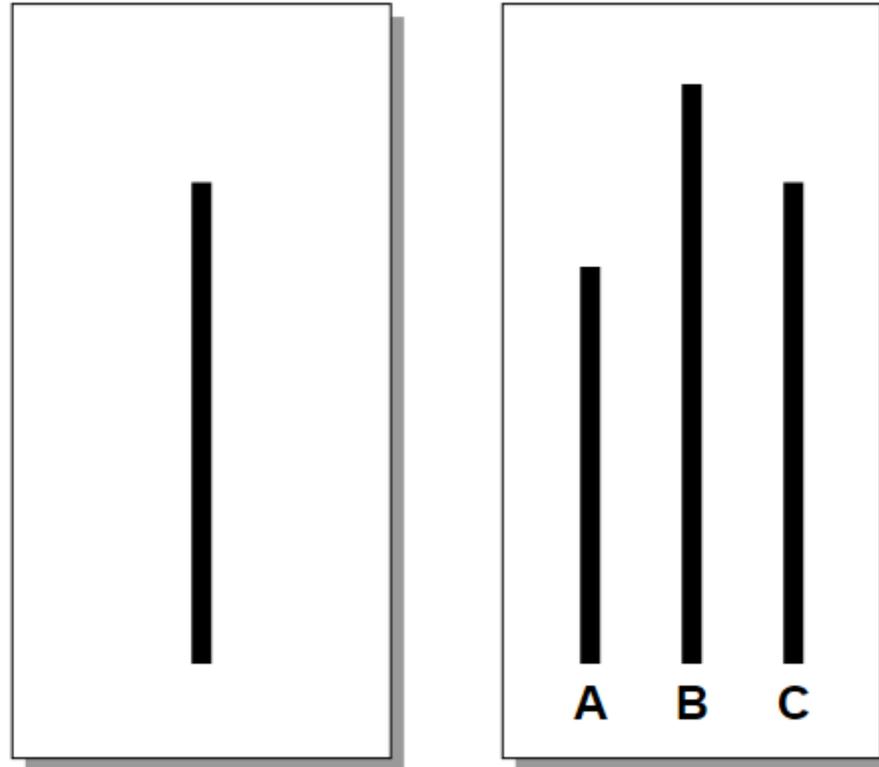


Soziale Bewährtheit

- **Verhalten anderer** dient als Richtschnur
- Reduktion von Komplexität: **Entscheidungsheuristik**
- Wirksam bei
 - **Unsicherheit**
 - **Ähnlichkeit**
- Begründung für **Bystander-Effekt**
- Experimente:
 - Sherif: **Autokinetischer** Effekt; Information
 - Asch: **Konformitätsstudien**; soziale Bestrafung/Belohnung
- Beispiele:
 - Normalos in der Werbung
 - Eingespielte Lacher in Comedy-Sendungen
 - Bestseller-Listen



Soziale Bewährtheit

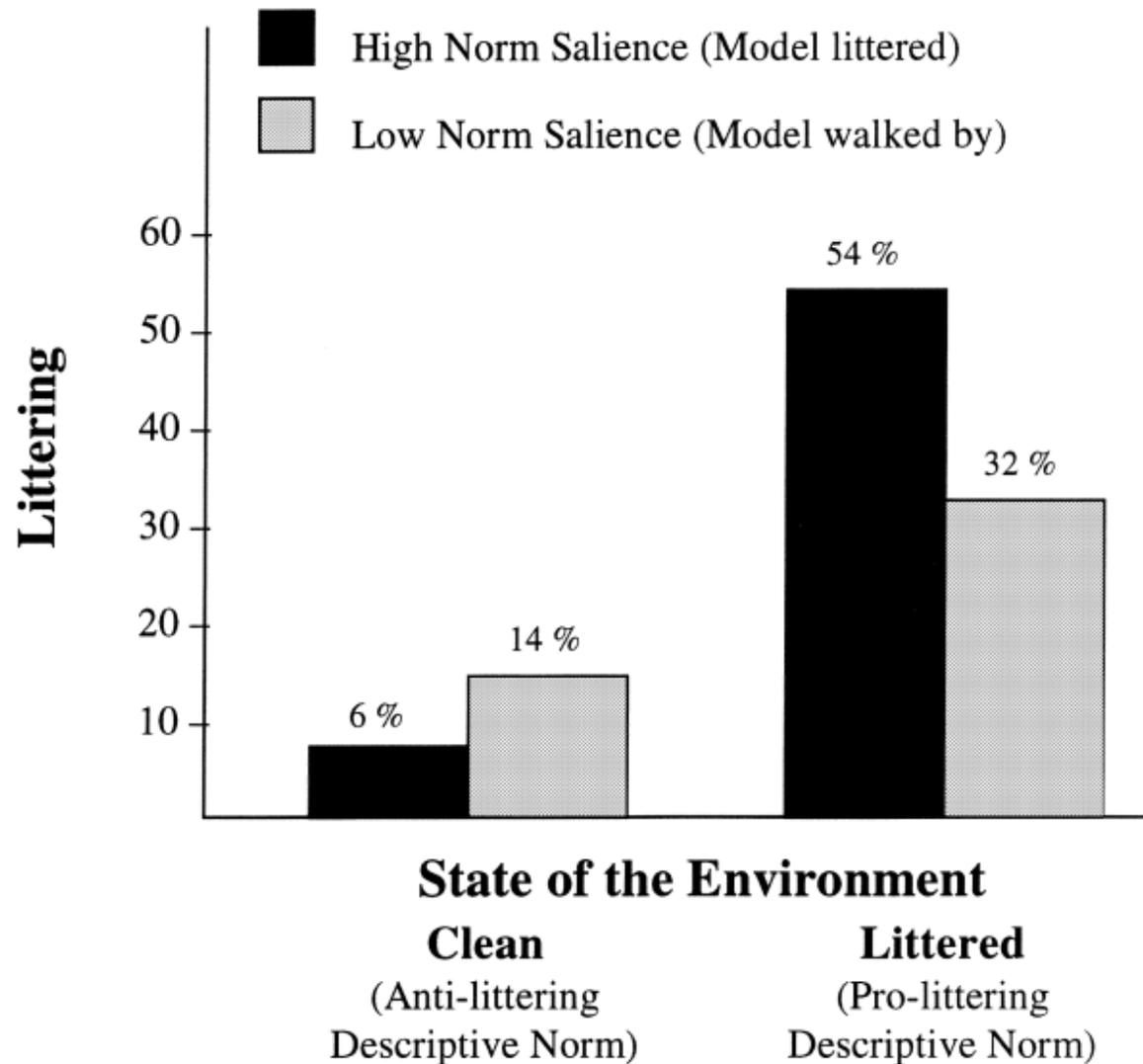


Soziale Bewährtheit

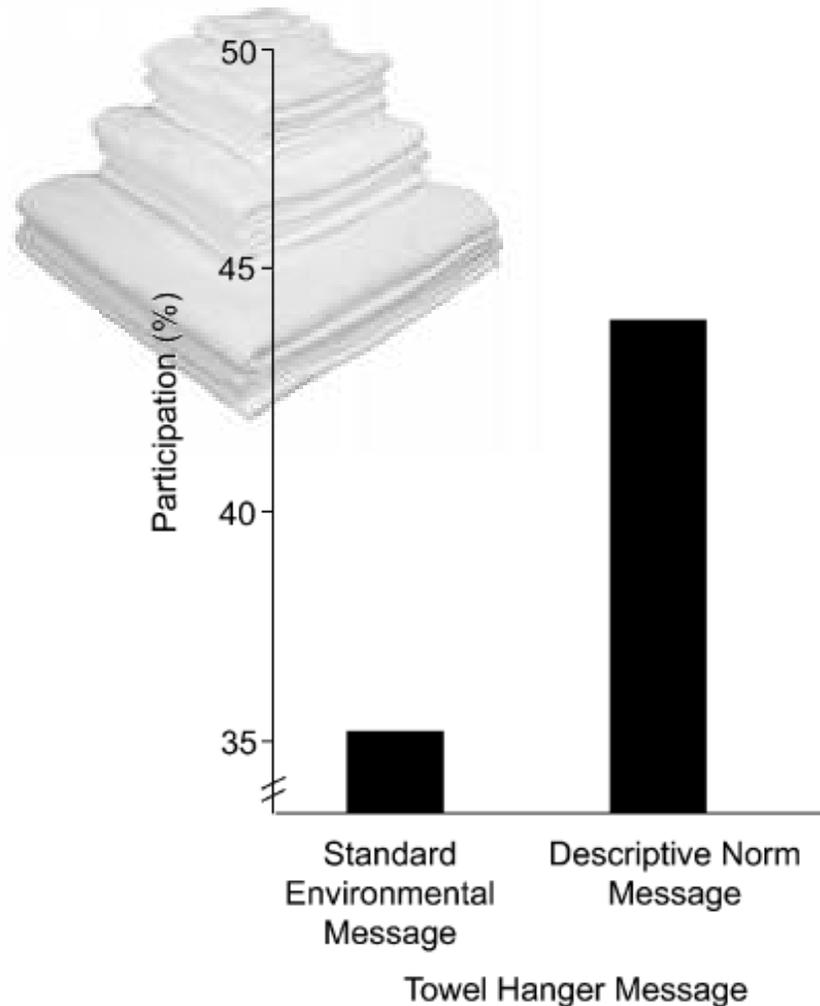


- Versteinertes Holz im Nationalpark
- Kein Hinweis: 3%
- **Deskriptive** Norm: „Viele Besucher nehmen etwas mit u. zerstören so den natürlichen Zustand“ → 8%
- **Injunktive** Norm: „Bitte nehmen Sie nichts mit, um den natürlichen Zustand zu erhalten“ → 2%
- Bei **verbreiteten** sozial unerwünschten Handlungen: injunktive Norm (NICHT deskriptiv!)

Soziale Bewährtheit: Littering



Soziale Bewährtheit: Handtücher



Almost 75% of guests who are asked to participate in our new resource savings program do help by using their towels more than once.

Soziale Bewährtheit



Sympathie

- Wir sagen eher ja zu jemandem, den wir kennen und mögen
- **Assoziative Kohärenz; Halo-Effekt:** Mögen Sie Obama(s Politik)?
- **Determinanten:**
 - Attraktivität
 - Ähnlichkeit
 - Komplimente, Lob (Reziprozität!)
 - Assoziation (Konditionierung)
 - Vertrautheit (kognitive Leichtigkeit)
- **Beispiele:**
 - Guter Cop – böser Cop
 - *Mere Exposure* Effekt
 - *Divide et impera*: Gruppeneinteilung erzeugt Konflikt
 - Unsere Mannschaft hat gewonnen – die haben verloren

Autorität

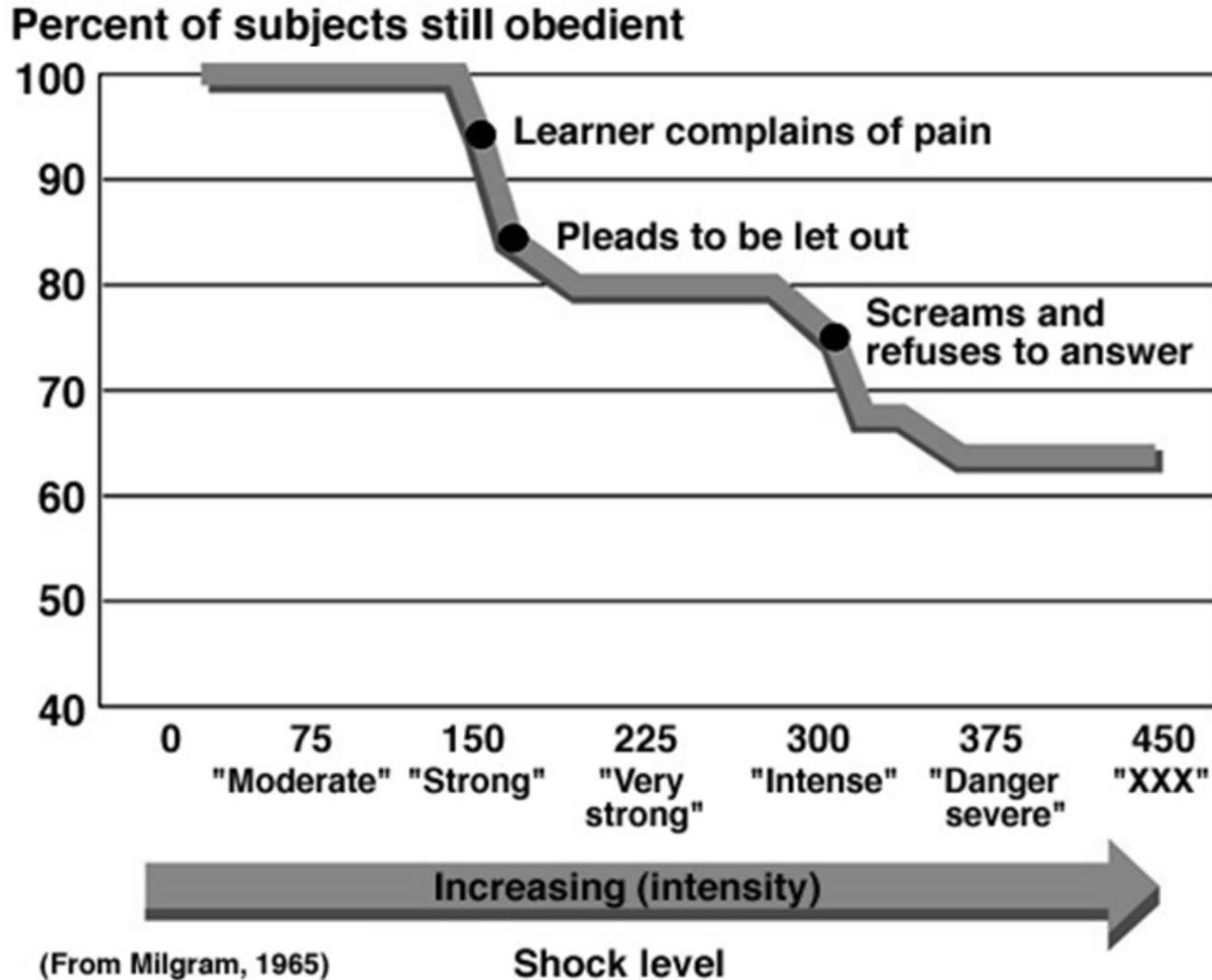
- Wir fühlen uns Autoritäten verpflichtet
- Shortcut, Entscheidungsheuristik
- Determinanten:
 - Titel
 - Uniformen
 - Kleidung
 - Status-Symbole
- Beispiele:
 - Hauptmann von Köpenick
 - Kleinwagen vs. Luxuskarosse an der Ampel
 - Einhaltung der Therapie mit Diplomen an der Wand besser
 - Dr. Best
 - Milgram-Experiment

Das Milgram- Experiment

EXKLUSIV

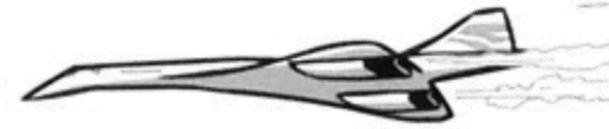


Autorität: Milgram-Experiment



Knappheit

- Knappheit → steigert **subjektiven Wert**
- Knappheit als Indikator für **Qualität**
- Shortcut, **Entscheidungsheuristik**
- Verknappung führt zu **Reaktanz**
- **Wirksamkeit**
 - Konkurrenz
 - **Neue Knappheit**
- **Arten** der Knappheit:
 - Zeit
 - Menge
- **Beispiele:**
 - Amazon: „Nur noch 7 Stück auf Lager“
 - Nur noch kurze Zeit



PEOPLE
WANTED
IT
MORE



Neu kaufen
EUR 49,90 ✓Prime
Alle Preisangaben inkl. MwSt.

Nur noch 15 auf Lager (mehr ist unterwegs).

Verkauf und Versand durch Amazon.
Geschenckverpackung verfügbar.