

Bachelorstudium BWL

Übung zur Vorlesung Käuferverhalten Wintersemester 2022 / 2023

Übungsblatt 7: Nachkaufphase & aktuelle Trends

(zugehöriger Übungstermin: Übung am 13.12.2022 von 14-16 Uhr)

Aufgaben:

1. Erläutern Sie die **Bildung der Kundenzufriedenheit** anhand der gelernten Theorien aus der Vorlesung. Ziehen Sie zudem das **C/D-Paradigma** zur Erörterung hinzu.
2. Nennen Sie beispielhafte Maßnahmen zur **Kundenbindung in der Nachkaufphase**. Bei welchen Produkt- und Kundentypen bieten sich Maßnahmen allgemein eher an? Greifen Sie für die Erläuterung auch auf die verschiedenen **Typen der Kaufentscheidung** zurück.
3. Der Einzelhandel und damit der Point-of-Sale unterlag in den vergangenen Jahren extremen Veränderungsdruck. Zeigen Sie einige Maßnahmen zur Technologisierung der Verkaufsfläche auf und diskutieren Sie Vor- sowie Nachteile.
4. Erklären Sie den Begriff „**Greenwashing**“ anhand eines Beispiels. Kann sich „Greenwashing“ für Unternehmen auch lohnen? Diskutieren Sie Vor- und Nachteile in der kurzen und langen Frist.
5. Was ist „**Choice-Overload**“ und wie wirkt sich dies auf das Konsumentenverhalten aus? Wie kann das Management diesem Problem begegnen?