

Die Analyse des Kauf- und Entscheidungsprozesses

Die Analyse des Kauf- und Entscheidungsprozesses strukturiert und zergliedert die Abläufe zwischen dem Auftreten eines Bedarfs und dem Erwerb eines Produktes oder der Inanspruchnahme einer Dienstleistung unter Berücksichtigung der direkten und indirekten Einflüsse.

Grundsätzlich lassen sich Kauf- und Entscheidungsprozesse anhand der folgenden Fragen klären:

1. *Auslösung*

Was löst einen Kauf- oder Entscheidungsprozess für ein Produkt oder eine Dienstleistung aus?
Ist es ein Bedürfnis, eine Notwendigkeit, der Wunsch nach Veränderung, ...?

2. *Überlegung*

Welche Möglichkeiten gibt es? Welche Optionen habe ich? Welche Alternativen – hierzu gehören auch: Verzicht oder Wechsel in eine andere Kategorie – gibt es sonst noch?

3. *(Weitere) Informationsbeschaffung*

Woher bekomme ich weitere Informationen, wenn mir die bekannten Informationen nicht ausreichen oder mich nicht zufriedenstellen?

4. *Auswahl*

Nach welchen Kriterien entscheide ich mich für ein bestimmtes Angebot? Wer oder was beeinflusst mich (noch)? Wer entscheidet (wirklich)? Gibt es indirekte Einflüsse?

5. *Entscheidung*

Wenn es tatsächlich zur Entscheidung/Auftragsvergabe kommt: Ist es das Produkt, das ursprünglich schon ins Auge gefasst wurde? Oder gibt es im letzten Moment noch Gründe, sich für etwas anderes zu entscheiden?

6. *Erfahrung*

Welche Erfahrung wurde mit dem gekauften Produkt/der in Anspruch genommenen Dienstleistung gemacht? Sie beeinflusst maßgeblich den nächsten Kaufprozess: Positive Erfahrungen entscheiden über die Stärke der Kundenbindung und die Bereitschaft der Kunden zur Weiterempfehlung, negative Erfahrungen werden weitergegeben ... und halten u. U. andere davon ab, sich überhaupt mit diesem Produkt oder mit diesem Anbieter und seinen Produkten auseinanderzusetzen.

Kontakt und weitere Informationen

Stephanus v. Heyden-Linden (shl@conceptconnection.de) · Dr. Dagmar Lindhorst (dl@conceptconnection.de)
Concept Connection GmbH · Jungfrauenthal 22 · 20149 Hamburg · Tel. 040 - 460 15 00 · Fax 040 - 47 55 40