

# Die unsichtbaren Hebel der Konsumentenpsychologie

Swiss Loyalty Forum 2025

Michael Bietenhader

MILES  
\_AHEAD



# Konsumentenpsychologie\_

---

Untersucht das **Verhalten und die Entscheidungsprozesse** von Menschen als **Konsumenten**, insbesondere im Hinblick auf den Kauf von Produkten und Dienstleistungen.

Analysiert, **wie und warum** Konsumenten Entscheidungen treffen, welche **emotionalen und kognitiven Prozesse** dabei eine Rolle spielen und wie diese **von Marketingmassnahmen beeinflusst** werden können.



OH ALL-KNOWING FOCUS  
GROUP, TELL ME YOUR UNMET  
CONSUMER NEEDS, SO THAT  
WE CAN CREATE DISRUPTIVE  
INNOVATIONS FOR YOU.

MORE PROMOTIONS

YEAH, MAKE  
EVERYTHING  
CHEAPER

*"We must learn what customers really want, not what they  
say they want or what we think they should want."*

Eric Ries

TOM  
FISH  
BURNE



**«The real currency of any loyalty program lies in its ability to drive changes in consumer behavior.»**

*David Feldmann, Global Loyalty Strategist, 2016*



# Konsumentenpsychologie als wichtige Grundlage für die Ausgestaltung von Loyalitätsprogrammen





Operant Conditioning

Endowed Progress Effect

Goal Gradient Effect

Norm of Reciprocity

Social Identity Theory

Expectancy-Value Theory

Customer Delight and  
Decision Affect Theory

Cognitive Dissonance Theory

Behavioural and Attitudinal  
Commitment Theory

Representativeness heuristic

Loss Aversion bias

Sunk Cost Effect bias

Scarcity bias

Social proof bias

Moral Self-Licensing bias

Time Hyperbolic Discounting bias

Priming bias





# Spontane Antwort auf diese Fragen\_

1. Ein Baseballschläger und ein Baseball kosten zusammen CHF 1.10. Der Schläger kostet CHF 1 mehr als der Ball. Wie viel kostet der Ball?
2. Sie sind einer von drei Teilnehmenden an einem Wettlauf. Am Ende überholen Sie den Läufer, der bis dahin auf dem zweiten Platz lag. Auf welchem Rang landen Sie am Ende?
3. Marys Mutter hatte vier Kinder. Die jüngeren drei heissen Frühling, Sommer und Herbst. Wie heisst das älteste Kind?

Quelle: Thinking, Fast and Slow, D.Kahneman



# Spontane Antwort auf diese Fragen\_

1. Ein Baseballschläger und ein Baseball kosten zusammen CHF 1.10. Der Schläger kostet CHF 1 mehr als der Ball. Wie viel kostet der Ball? -> 5 Rappen
2. Sie sind einer von drei Teilnehmenden an einem Wettlauf. Am Ende überholen Sie den Läufer, der bis dahin auf dem zweiten Platz lag. Auf welchem Rang landen Sie am Ende? -> zweiter Platz
3. Marys Mutter hatte vier Kinder. Die jüngeren drei heissen Frühling, Sommer und Herbst. Wie heisst das älteste Kind? -> Mary

Quelle: Thinking, Fast and Slow, D.Kahneman



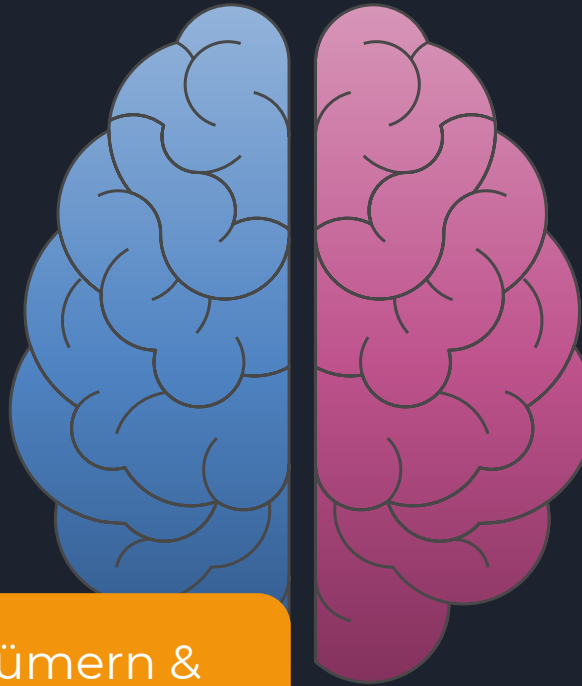
# Zwei kognitive Systeme\_

## Schnelles Denken

### System 1 “Autopilot“

- Unkontrolliert
- Mühelos
- Assoziativ
- Schnell
- Unbewusst
- Erlern

Quelle von Irrtümern & kognitiven Verzerrungen



### System 2 „Reflexiv“

- Kontrolliert
- Bemüht
- Deduktiv
- Langsam
- Bewusst
- Regelkonform

## Langsames Denken

Quelle: Nudge, R.Thaler & C.Sunstein



# Endowed Progress Effect

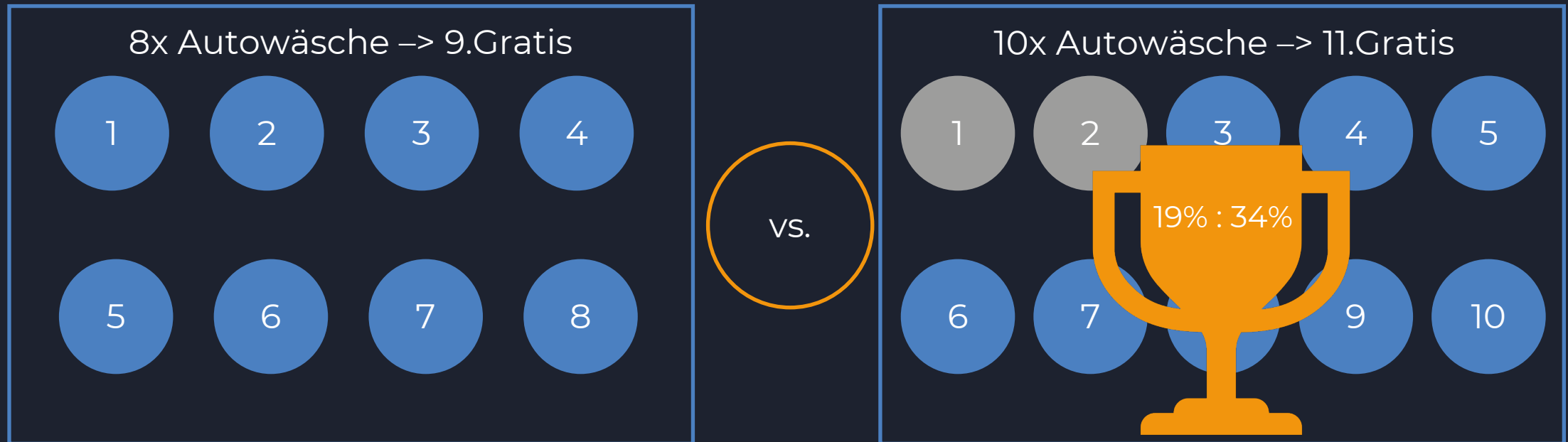
---

Wenn Menschen durch einen **künstlich geschaffenen Fortschritt** näher ans Ziel gebracht werden, **steigt** ihre **Motivation**, das Ziel zu erreichen.

Quelle: J.Nunes & X. Drèze, 2006



# Endowed Progress Effect



Quelle: J.Nunes & X. Drèze, 2006



Thomas

# Dinner TROPHY

Vom 27.3. bis 27.8.2025

Bis zu  
**71%**  
Treuerabatt

Mit 1 vollen Sammelkarte  
z. B. Besteckset, 3-teilig  
**9.95 statt 34.95**  
71% Treuerabatt

Nur gültig solange Vorrat.

11-3425



Informieren und Prämien auch online  
bestellen unter [coop.ch/trophy](https://coop.ch/trophy)

LIVIQUE



JUMBO

coop city

coop



Sammelkarten erhalten Sie auch  
unter [coop.ch/trophy](https://coop.ch/trophy)



Sammelkarten erhalten Sie auch  
unter [coop.ch/trophy](https://coop.ch/trophy)

nexum.





**Member werden.  
Punkte sammeln.  
Vorteile genießen.**

## Wir schenken dir 500 Willkommenspunkte!

Bereit für das exklusivste Einkaufserlebnis rund um die bequemste Wäsche? Willkommen im CALIDA CLUB! Hier erwarten dich versandkostenfreie Lieferungen, vereinfachte Retouren, persönlicher Service und vieles mehr. Als Dankeschön für deine Treue erhältst du 5 Punkte pro 1 CHF/EUR bei jedem Einkauf in unserem Onlineshop sowie in allen CALIDA-Stores und Outlets weltweit. Für je 1000 Punkte schenken wir dir eine Treueprämie im Wert von 10 CHF/EUR, die du überall bei CALIDA einlösen kannst.

**Und das Beste: Für deine Anmeldung schenken wir dir 500 Willkommenspunkte!**

Willkommenspunkte:

Jetzt anmelden

Vorteile entdecken



# Goal Gradient Effect\_

---

Phänomen, bei dem von einer Person **mehr Anstrengung** ausgeübt wird, um ein Ziel zu erreichen, je **näher** sich diese Person diesem **Ziel** befindet.

Quelle: C.L. Hull, 1934 & R.Kivetz et al, 2006



CUMULUS



Haushaltsmitglied einladen und gemeinsam sammeln.

233

0.- in Bons

267 Cumulus-Punkte bis zum nächsten 5.- Bon

Sammelperiode Aug - Sep 2025

Abrechnung

Cumulus-Abrechnungen >

Cumulus-Abrechnung per E-Mail erhalten An

Karte

Karte/Etiketten bestellen >

Karte drucken >

Hilfe & Feedback

Alle





18:53



## Cheeseburger geschenkt

🔒 250 Punkte

58 weitere Punkte sind erforderlich, um diese Belohnung freizuschalten.

Prämie ab 250 Punkten verfügbar.  
Aktiviere das Angebot und scanne es bei deiner Bestellung!

### Regeln

🕒 10:00 - 05:59

Einlösen



Home



Angebote



Order&Pay



FanShop



Mehr





## **Fast geschafft! Dein Gutschein ist bald verfügbar!**

Jede Anstrengung zählt! Sammle Treuepunkte mit deinen Einkäufen und sportlichen Aktivitäten.

👉 Mit dem Treueprogramm kannst du deine Punkte in Einkaufsgutscheine im Wert von 5 CHF, 10 CHF, 20 CHF oder 40 CHF umwandeln.

### **Sammle Treuepunkte**

Decathlon belohnt dich für jeden Einkauf, jede absolvierte Sporteinheit, nachhaltige Aktionen und verfasste Produktbewertungen. Sammle Punkte und sichere dir Belohnungen mit MyDecathlon.

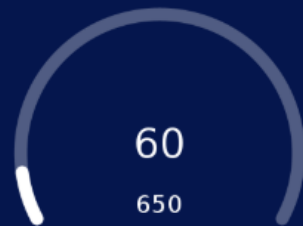


500 Punkte  
geschenkt beim  
nächsten Einkauf

[MEINEN GUTSCHEIN ERHALTEN](#)



## Teilnehmer:in



Points



Qualifying Points

Meilen

6.840

Kontostand vom: 11.09.25

Meilenkonto



## Qualifikation zum Frequent Traveller

Sie benötigen in diesem Kalenderjahr noch **590 Points und 265 Qualifying Points**, um den Frequent Traveller Status zu erreichen. Bitte beachten Sie, dass nur max. 160 Qualifying Points, die Sie auf Zugfahrten gesammelt haben, für die Statusqualifikation angerechnet werden.



### SWISS und Synhelion setzen ein Zeichen für die Zukunft der Luftfahrt mit Solartreibstoff

Als erste Fluggesellschaft weltweit setzen wir solares Kerosin des Schweizer Cleantech-Pioniers Synhelion im Flugbetrieb ein.

[Mehr erfahren](#)






# BRAVO – IHRE ERSTE PUNKTEEINLÖSUNG



Mit Punkten zahlen

## Sehr geehrte Frau

Sie haben kürzlich zum ersten Mal Superpunkte eingelöst – klasse! Sammeln Sie auch weiter fleissig Punkte und kommen Sie in den Genuss zahlreicher Vorteile.

Es gibt wöchentlich wechselnde Aktionen, bei denen Sie Einkäufe bei verschiedenen Supercard Partnern mit Superpunkten bezahlen können. Es lohnt sich, regelmässig nachzuschauen und so bares Geld sparen zu können!

[Zu den aktuellen Aktionen](#)

Ihr Supercard Team



# Customer Delight and Decision Affect Theory\_

---

Werden **Kunden unerwartet begeistert**, stellt sich eine sehr hohe Zufriedenheit ein – ein Effekt, der als 'surprise & delight' bekannt ist.

Begeisterte Kunden zeigen nachweislich eine **höhere Loyalität** gegenüber einem Unternehmen als zufriedene Kunden.

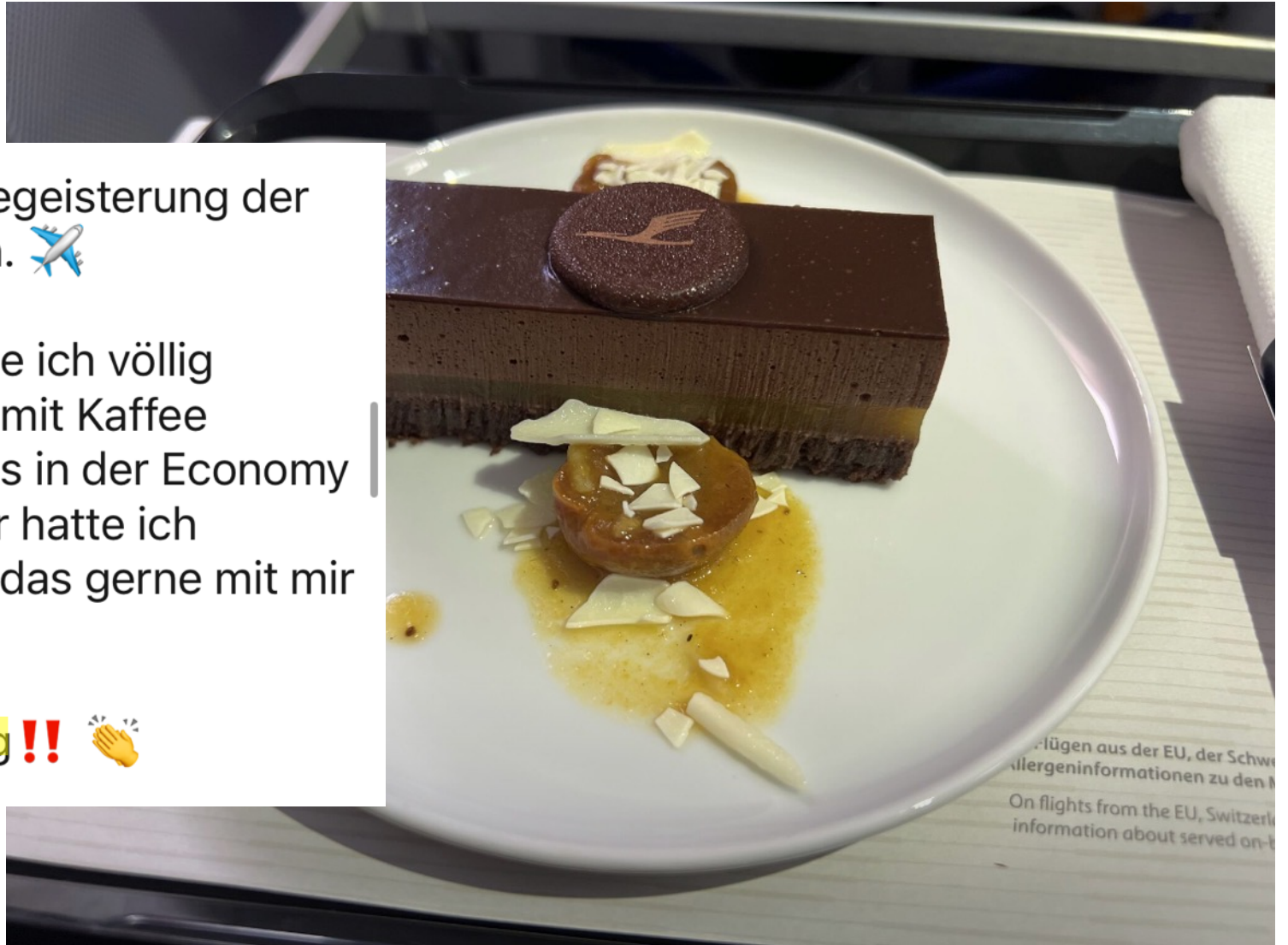
Quelle: R.L. Oliver et al, 1997 & B.A. Mellers et al, 1997 & B.Berman, 2005



OK **Lufthansa** das mit der Begeisterung der Kunden funktioniert bei euch. ✈️

Auf meinem letzten Flug habe ich völlig **überraschend** einen Kuchen mit Kaffee serviert bekommen – und das in der Economy Class. Der Grund: Tags zuvor hatte ich Geburtstag. Die Crew wollte das gerne mit mir feiern! 🥳

So geht **Kundenbegeisterung** !! 🙌







**Guten Tag Michael Bietenhader,  
ist denn heute schon Weihnachten?**

Besuchen Sie uns noch heute auf Swisscom Benefits und wählen Sie Ihr Treuegeschenk aus. **Selbstverständlich kostenlos und unverbindlich** – als kleines Zeichen unserer Wertschätzung. Einfach auf My Swisscom einloggen und zugreifen.

Jetzt entdecken



**Ihre Treuegeschenk-Auswahl:**



**Mako 65W Power-Ladegerät**  
geschenkt statt 49.90



## Wir bedanken uns mit einem Geschenk

Es freut uns sehr, dass Sie uns auch letztes Jahr die Treue gehalten haben und wir Sie mit unseren vielfältigen Angeboten überzeugen konnten. Unsere Mitarbeiter, Lieferanten und Partner wissen Ihre Loyalität zu schätzen. Gemeinsam haben wir für Sie ein tolles Geschenkpaket als Dankeschön geschnürt.

Nutzen Sie vom 25. Dezember 2016 bis zum 06. Januar 2017 Ihre Chance, eins der täglich 3 000 verlostten Pakete mit attraktiven Schweizer Produkten zu gewinnen.

**Jetzt mitmachen >**



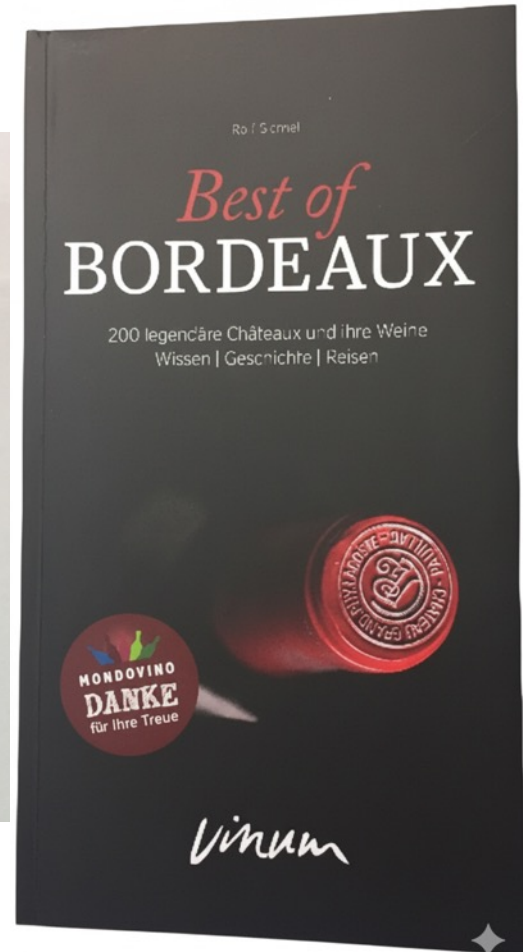
Nicht für  
den Verkauf



Basel, November 2016

**Herzlichen Dank für Ihre Treue**

Liebes Mondovino-Mitglied





# Representativeness heuristic\_

---

Menschen haben die Tendenz, Objekte auf Grundlage einer **begrenzten Anzahl von Ähnlichkeiten zu vergleichen und einzuordnen**, anstatt sich auf fundierte Statistiken oder Fakten zu stützen.

Quelle: D.Kahneman & A.Tversky







**100  
Punkte**

**=**

**CHF 1**



**1%  
Rabatt**

**=**

**CHF 1**



# TAKKO ♥ FRIENDS

## UNSER BONUSPROGRAMM <sup>i</sup>

ÜBER 5 MIO TAKKO FRIENDS! MACH AUCH MIT!  
**EXKLUSIVE TAKKO FRIENDS VORTEILE**  
**KOMPLETT KOSTENLOS**



Shopping-Punkte für individuelle Spar-Coupons  
 (1€ Einkaufswert = 100 Friends-Punkte)

Bleibe immer up-to-date mit unserem Newsletter



# Foot Locker®

SO FUNKTIONIERT FLX





Vom 1.9. – 21.9.2025

**1 Jahr  
Lidl  
Punkte**

**500 x 10'000  
Lidl Punkte\*  
gewinnen!**

\*Weitere Preise und Infos in deiner Lidl Plus App oder unter:  
lidl.ch/rechtliche-hinweise

**Jetzt mitmachen**




**Täglich  
°Punkte-Millionär  
werden!**



**1 Million Superpunkte  
zu gewinnen!**

Jetzt Supercard in der TWINT App  
hinterlegen und an der Verlosung  
teilnehmen.

**Zusätzliche  
Gewinnchance  
auf 100 x 10'000  
Superpunkte**





# Loss Aversion bias\_

---

Der **Schmerz, etwas zu verlieren, fühlt sich doppelt so stark an** wie die Freude, das Gleiche zu gewinnen.

Quelle: D.Kahneman & A.Tversky, 1979





## Machen Sie jetzt das Beste aus Ihren Meilen

Welchen Wunsch möchten Sie sich oder anderen erfüllen?

Sehr geehrter Herr Bietenhader

Ihre Prämienmeilen haben Sie sich verdient – mit Ihren Aktivitäten bei Miles & More. Lassen Sie sie nicht verfallen!<sup>1</sup> Bestimmt haben auch Sie einen Herzenswunsch oder Sie möchten eine gute Sache unterstützen: Es gibt so vieles, wofür Sie Ihre Prämienmeilen noch bis Ende September nutzen können.

Dazu gehören auch unsere attraktiven Flugprämien – vielleicht für Ihre nächste Reise? Dabei sind Sie weiterhin sehr flexibel<sup>2</sup>: Wenn Sie jetzt Prämientickets bei den Airlines der Lufthansa Group oder den Miles & More Airline-Partnern buchen, können Sie diese beliebig oft entweder kostenfrei bei flexiblen Prämientickets oder gegen eine reduzierte Umbuchungsgebühr (25 EUR) bei Fly & Save Angeboten umbuchen. Alle genauen Informationen zur Umbuchung finden Sie [hier](#).

Stöbern Sie in unseren Angeboten und machen Sie sich selbst oder andere glücklich. Falls kurzfristig nichts Passendes dabei ist, können Sie Ihre Meilen auch schützen. Sie haben die Wahl!

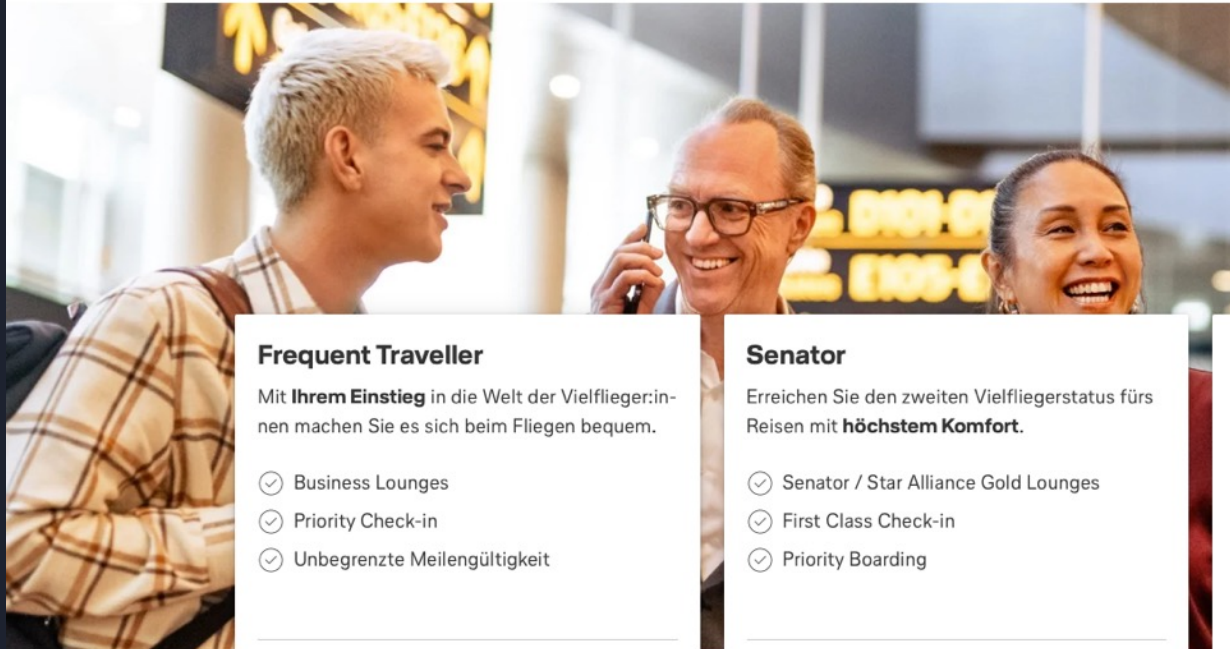
Mit freundlichen Grüßen

Ihr Miles & More Team





## Entdecken Sie alle **Vorteile eines Vielfliegerstatus**



### Frequent Traveller

Mit **Ihrem Einstieg** in die Welt der Vielflieger:innen machen Sie es sich beim Fliegen bequem.

- ✓ Business Lounges
- ✓ Priority Check-in
- ✓ Unbegrenzte Meilengültigkeit

→ [Alle Frequent Traveller Vorteile](#)

### Senator

Erreichen Sie den zweiten Vielfliegerstatus fürs Reisen mit **höchstem Komfort**.

- ✓ Senator / Star Alliance Gold Lounges
- ✓ First Class Check-in
- ✓ Priority Boarding

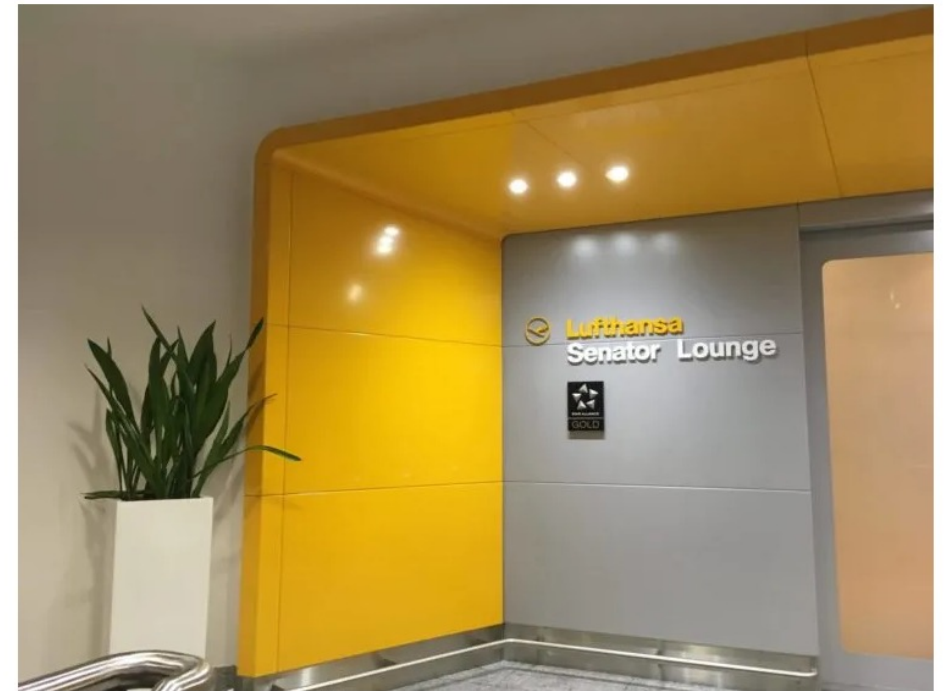
→ [Alle Senator Vorteile](#)

### HON Circle Member

In diesem **exklusiven Kreis** genießen Sie besondere Privilegien mit einzigartigem Komfort.

- ✓ First Class Lounges
- ✓ First Class Check-in
- ✓ Persönlicher HON Circle Service
- ✓ Exklusiver Limousinen- und Transferservice

→ [Alle HON Circle Vorteile](#)

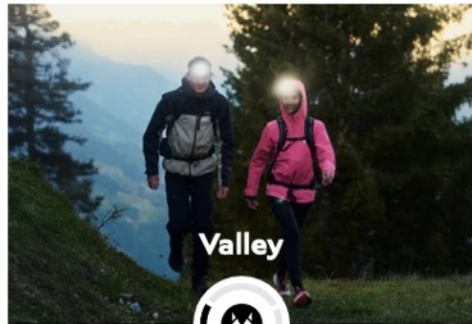


© 26. Januar 2025   Mark   79   Miles & More Tutorial, Must Reads, Status

## 12 Ideen für einen Miles & More Statuspunkte Run (2025)







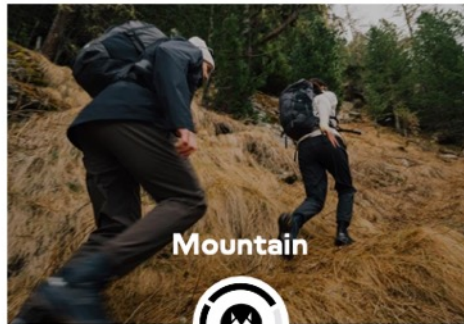
Valley



0 - 2.499 Levelpunkte



- ✓ 10 % Startgutschein
- ✓ Geburtstagsgeschenk: 500 Punkte
- ✓ Kostenloser Versand im Online-Shop
- ✓ Exklusive Sale-Aktionen
- ✓ Einladung zu exklusiven Events
- ✓ Gewährleistungs-Verlängerung auf 3 Jahre
- ✓ Persönliche Beratungstermine im Store



Mountain



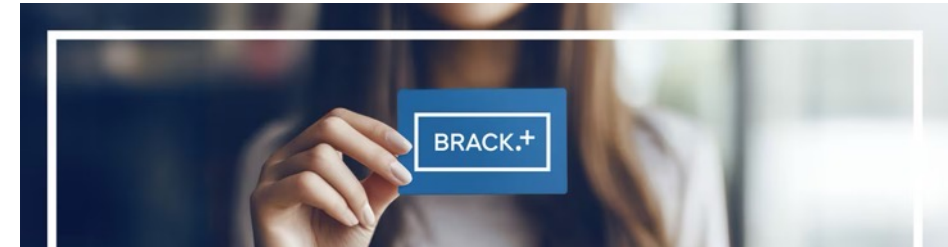
2.500 – 4.999 Levelpunkte



- ✓ 15 % Startgutschein
- ✓ Geburtstagsgeschenk: 1.000 Punkte
- ✓ Kostenloser Versand im Online-Shop
- ✓ Exklusive Sale-Aktionen
- ✓ Einladung zu exklusiven Events
- ✓ Gewährleistungs-Verlängerung auf 3 Jahre
- ✓ Persönliche Beratungstermine im Store
- ✓ Bevorzugter Zugang zu Produktneuheiten



- ✓ 20 % Startgutschein
- ✓ Geburtstagsgeschenk: 1.500 Punkte
- ✓ Kostenloser Versand im Online-Shop
- ✓ Exklusive Sale-Aktionen
- ✓ Einladung zu exklusiven Events
- ✓ Gewährleistungs-Verlängerung auf 3 Jahre
- ✓ Persönliche Beratungstermine im Store
- ✓ Bevorzugter Zugang zu Produktneuheiten



## Diese Vorteile warten auf dich



### Willkommensgeschenk

Auf dich wartet ab der 5. Bestellung im Jahr ein Willkommensgutschein im Wert von CHF 10.–.



### Exklusiver Vorabzugang

Greife früher als alle anderen auf besondere Sales Events (z.B. Black Week) von Brack zu.



### Spezialangebote & Aktionstage

Profitiere von exklusiven Spezialangeboten und Aktionstagen mit tollen Überraschungen.



### Gewinnspiel & Produkttests

Erhalte Zugang zu spannenden Gewinnspielen und regelmässigen Produkttests.



### 3x Geschenkverpackung geschenkt

Wir übernehmen dreimal im Jahr die Kosten für eine Geschenkverpackung bei einem Produkt deiner Wahl.



### 3x Versandkosten geschenkt

Wir übernehmen für dich dreimal im Jahr die Versandkosten für von dir ausgesuchte Bestellungen.



### Verlängertes Rückgaberecht

Du hast 100 statt nur 30 Tage Zeit, Ware zurückzugeben. Für Rückgaben gelten weiterhin unsere [AGBs](#).



### Weitere Vorteile

Wir sind laufend dabei exklusive Vorteile für unsere Brack Plus Mitglieder zu organisieren. Lass dich überraschen.



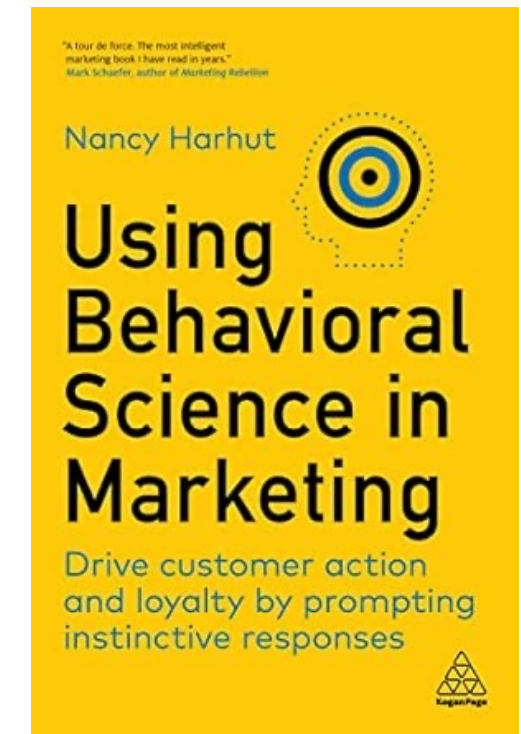
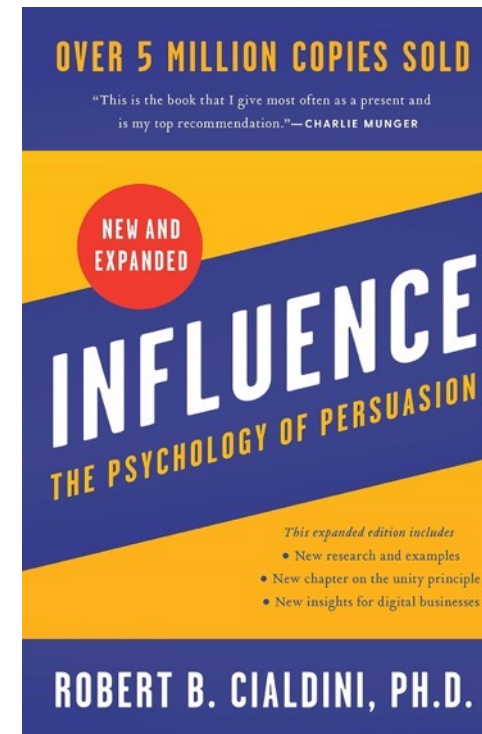
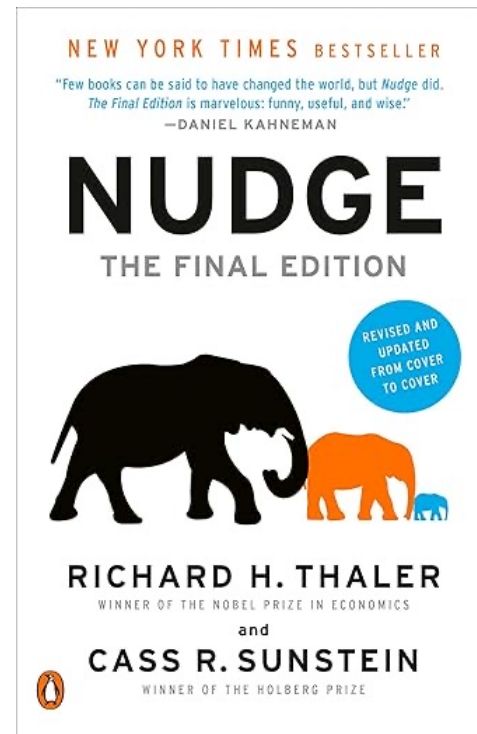
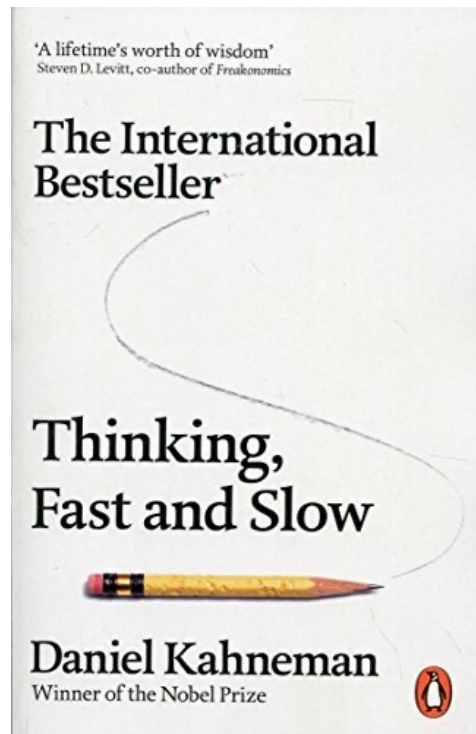
# TAKE AWAY\_

---

- Loyalitätsprogramme zielen darauf ab, das **Kundenverhalten zu beeinflussen**.
- Die **Konsumentenpsychologie** bietet eine fundierte, forschungsbasierte Grundlage, um Loyalitätsprogramme so zu gestalten, dass die Chancen für eine **erfolgreiche Beeinflussung der gewünschten Verhaltensänderungen maximiert** werden.
- Zahlreiche Theorien der Konsumentenpsychologie finden **praktische Anwendung bei Loyalitätsprogrammen**.
- Die **Wirkung** dieser Theorien auf Einstellung und Verhalten von Kunden wurde **in vielen praktischen Studien und Tests nachgewiesen**.



# Buchempfehlungen\_







[www.loyaltytalk.com](http://www.loyaltytalk.com)



# Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

