ECR Academic Student Award 2025

MASTERARBEIT

Huihua Chen

Wirtschaftsuniversität Wien, MSc Marketing Dr. Cordula Cerha



Titel der Arbeit



The Impact of "Please keep it" - Refund Policies and the Effect on Customer Relationships and Future Consumer Behavior

Ziel(e) / Forschungsfrage(n)



Wir wirken sich "Please keep it" - Erstattungen auf Kundenbeziehungen und zukünftliches Konsument:innenverhalten im E-commerce aus?

Methodik





- 1 Fokus Gruppe mit 6 Teilnehmenden
- Voraussetzung: PKI-Erstattung erhalten
- Themen:
 - Persönliche Erfahrungen
 - Auswirkungen aufs Shoppingverhalten
 - Langfristige Implikationen



- A/B Test mit 2 Szenarien
- Voraussetzung: Online Shopper
- Zuweisung im 1. Szenario:
- Control: Standard Retoure
- Treatment: PKI-Erstattungh
- 2. Szenario Standard Retoure
- Ca. 200 Teilnehmende

Ergebnisse



HYPOTHESEN

Н1	Der Erhalt einer PKI-Rückerstattung (im Gegensatz zu einer Standardrückerstattung) führt zu einer positiveren emotionalen Reaktion (d. h. zu mehr Zufriedenheit und Glück).	1
H2	Der Erhalt einer PKI-Rückerstattung (im Gegensatz zu einer Standardretoure) führt zu einer höheren Markenbindung (d. h. einer größeren Wiederkaufabsicht und Mundpropaganda).	
НЗ	Der Effekt eines PKI-Refunds auf die Markenunterstützung wird durch die emotionale Reaktion vermittelt.	✓
H4	Wiederholte PKI-Rückerstattungen wirken sich auf das Vertrauen in die Marke aus.	
H5	Wiederholte PKI-Rückerstattungen wirken sich auf die Zufriedenheit nach dem Kauf aus.	×
Н6	Die Wirkung wiederholter PKI-Rückerstattungen auf das Vertrauen in die Marke wird durch die Zufriedenheit nach dem Kauf vermittelt.	

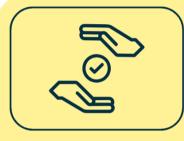






KURZFRISTIGE VORTEILE

- Steigert Zufriedenheit, Glück, Markenbindung
- Verbessert das Kundenerlebnis und loyalität



STRATEGISCHES TRADE-OFF

- Kombiniert
 Kosteneinsparungen
 mit Kundengewinnen
- Risiko von Betrug und Missbrauch



GERINGES RISIKO FÜR VERTRAUEN

- Keine neg. Auswirk. auf das Vertrauen in die Marke
- Sicher für langf. Kundenbeziehungen

Kontaktdaten



HUIHUA CHEN, MSc

