

Akzeptanz langer Wartezeiten – Eine qualitative Untersuchung der Einflussfaktoren und Kompensationsstrategien

Lange Wartezeiten stellen sowohl für Unternehmen als auch für Kunden eine Herausforderung dar. Während in vielen Branchen der Fokus darauf liegt, Wartezeiten zu minimieren, gibt es zunehmend Ansätze, Kunden durch finanzielle Anreize dazu zu motivieren, längere Wartezeiten bewusst in Kauf zu nehmen. Ein prominentes Beispiel hierfür bietet der Fahrdienstanbieter Lyft, bei dem Kunden durch die Wahl eines günstigeren Fahrpreises bereit sind, längere Wartezeiten in Kauf zu nehmen. Dieser Ansatz kann als „Trading Waiting Time for Money“ beschrieben werden, bei dem Kunden für ihre Geduld belohnen werden und so Nachfrage und Angebot effizienter zu steuern. Solche Modelle sind nicht nur auf den Mobilitätssektor beschränkt, sondern könnten auch in anderen Bereichen wie dem E-Commerce (z. B. längere Lieferzeiten gegen Rabatte), dem Gesundheitswesen (z. B. geringere Behandlungskosten bei nicht-sofortigen Terminen) oder im Freizeitbereich (z. B. günstigere Tickets bei späteren Einlasszeiten) Anwendung finden.

Diese Masterarbeit zielt darauf ab, die Akzeptanz und Effektivität von Wartezeitkompensationen in unterschiedlichen Anwendungskontexten qualitativ zu untersuchen. Durch die Analyse von Kundeninterviews soll ein tieferes Verständnis dafür gewonnen werden, welche Faktoren die Entscheidung beeinflussen, Wartezeit gegen Geld einzutauschen. Zudem wird untersucht, in welchen Situationen Kunden eher bereit sind, finanzielle Anreize anzunehmen, und wann alternative Maßnahmen (z. B. transparente Kommunikation, zusätzliche Services) bevorzugt werden. Die Arbeit soll praxisrelevante Empfehlungen für Unternehmen entwickeln, wie sie lange Wartezeiten besser managen und durch gezielte Kompensationsstrategien die Kundenzufriedenheit aufrechterhalten können. Zudem soll die Forschung theoretische Implikationen liefern, indem sie bestehende Theorien zur Wartezeitwahrnehmung und Customer Experience erweitert.

Kenntnisse in qualitativen Analysemethoden sind von Vorteil, jedoch nicht zwingend erforderlich.