



Preis der Deutschen Marktforschung 2008

3. Preis in der Kategorie

BVM/VMÖ Nachwuchsforscher des Jahres

Dr. Susanne Stingel

Tarifwahlverhalten im Business-to-Business-Bereich –
eine empirisch gestützte Analyse am Beispiel Mobilfunktarife



in Kooperation mit



Beispiel Mobilfunk:
Herausforderungen durch
Preisdifferenzierung

Anbieter

Optimierung der Tarifstruktur.

Grundlegende Annahme

Nachfrager wählt aus
einem Tarifangebot den
günstigsten Tarif.

Nachfrager

Wahl des günstigsten Tarifs.

Empirische Forschung

Tarifwahl-Biases.

Tarifwahl-Biases

... liegen vor bei Wahl eines Tarifs, obwohl der Rechnungsbetrag in einem anderen Tarif niedriger wäre.

Pay-per-Use-Biases

Bei Wahl eines Tarifs, obwohl ein Tarif mit höherem Freikontingent günstiger wäre.

Flatrate-Biases

Bei Wahl eines Tarifs, obwohl ein Tarif mit geringerem Freikontingent günstiger wäre.

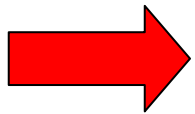
Volumentarife

Tarife mit Freikontingent (von 0 Minuten bis unbegrenzt).

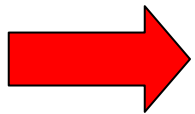
Ziele der Arbeit

Tarifwahl-Biases wurden bislang ausschließlich im B-to-C-Kontext untersucht.

Ziele der Arbeit



Analyse von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases bei der Mobilfunktarifwahl von Geschäftskunden.



Analyse der Ursachen von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases in diesem Kontext.

1. Theoretisch-konzeptionelle Analyse

2. Empirische Analyse

2.1 Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

2.2 Ursachen von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

3. Konsequenzen für Wissenschaft und Praxis

1

2

3

Theoretisch-konzeptionelle Analyse

Zur Erklärung des Tarifwahlverhaltens eines Entscheiders im Unternehmen werden geeignete nutzentheoretische Konzepte herangezogen.

Nutzen als Entscheidungsparameter

Erwarteter Nutzen

Erwartete Kosten

- *Notwendige* Bedingung:
Differenz aus erwartetem Nutzen und erwarteten Kosten ist positiv (Netto-Nutzen-Vorteil).
- *Hinreichende* Bedingung:
Netto-Nutzen-Vorteil ist am größten (Netto-Nutzen-Differenz).

Theoretisch-konzeptionelle Analyse

Die Anwendung der Konzepte auf die Tarifwahl resultiert in der Identifikation der Ursachen der Wahl eines bestimmten Tarifs und von Tarifwahl-Biases.

Ursachen der Tarifwahl

- Zusatznutzenelemente
- Kostenbeurteilung



Einschätzung
der Nutzung

Ursachen von Tarifwahl-Biases

- Zusatznutzenelemente
- Kostenbeurteilung



Fehleinschätzung
der Nutzung

1. Theoretisch-konzeptionelle Analyse

2. Empirische Analyse

2.1 Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

2.2 Ursachen von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

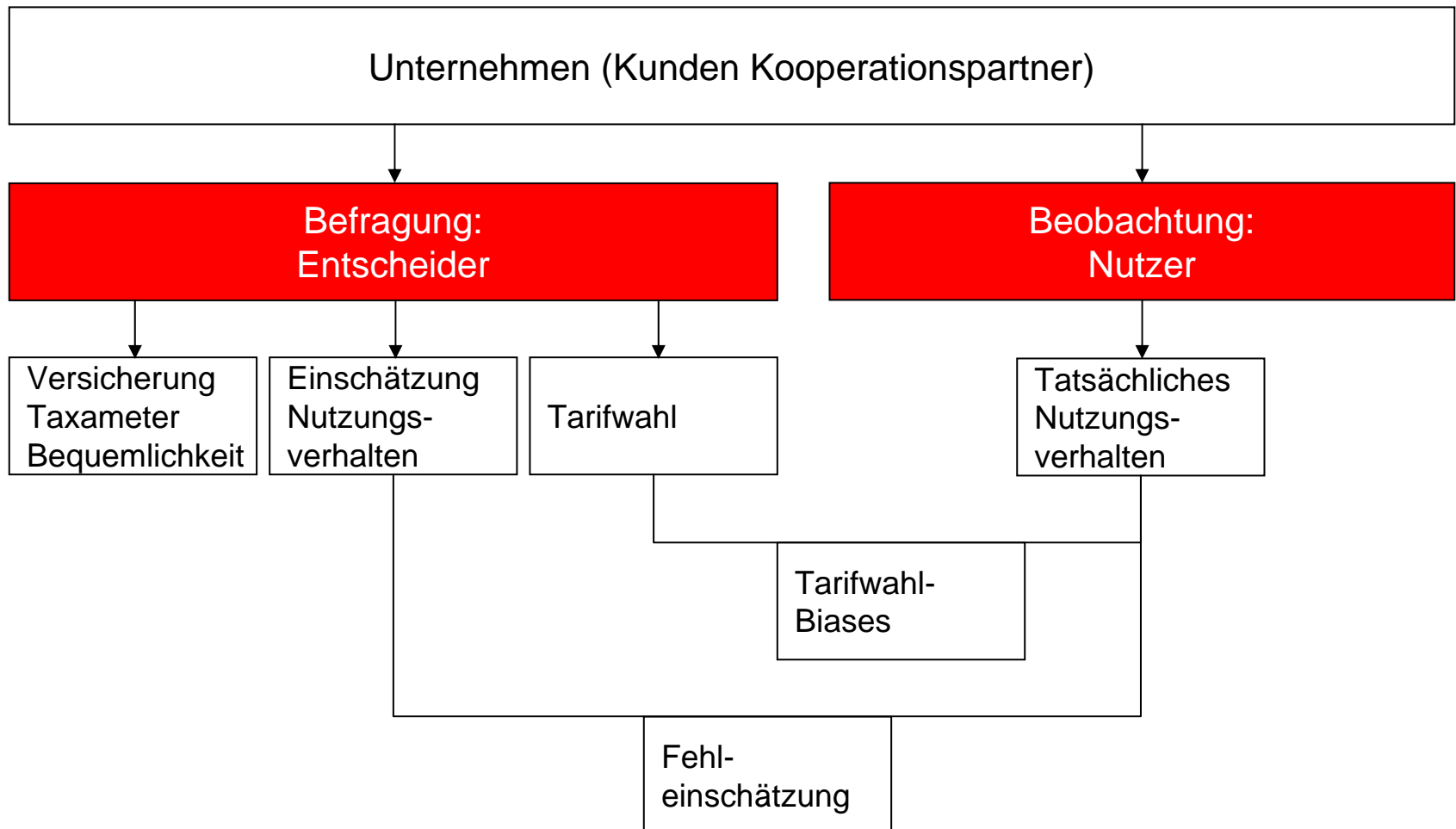
3. Konsequenzen für Wissenschaft und Praxis

1

2

3

Die Stichproben resultieren aus der telefonischen Befragung sowie der Beobachtung des Nutzungsverhaltens von KMUs, die Kunden eines Kooperationspartners sind.



1

2

3

1. Theoretisch-konzeptionelle Analyse

2. Empirische Analyse

2.1 Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

2.2 Ursachen von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

3. Konsequenzen für Wissenschaft und Praxis

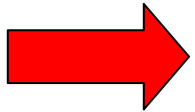
1

2

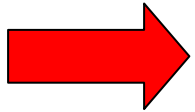
3

Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

Tarifwahl



Alle fünf Tarife werden gewählt.



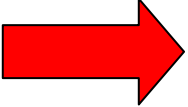
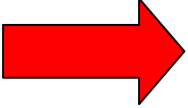
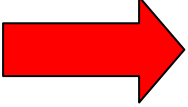
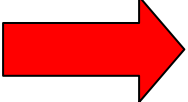
Tendenz zur Wahl eines Tarifs mit mittlerem Freikontingent.

1

2

3

Tarifwahl-Biases

-  Bei 79,1 % aller Tarifwahlentscheidungen treten Tarifwahl-Biases auf.
-  Flatrate-Biases dominieren bei Weitem (72,5 % vs. 6,6 %).
-  Aus Nachfragersicht: „nur“ ca. 30 € pro Monat und Vertrag.
-  Aus Anbietersicht: fast 50 % des Umsatzes!

1. Theoretisch-konzeptionelle Analyse

2. Empirische Analyse

2.1 Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

2.2 Ursachen von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

3. Konsequenzen für Wissenschaft und Praxis

1

2

3

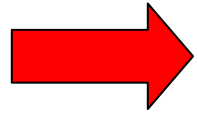
Ursachen von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

Die Analyse der Ursachen erfolgte in mehreren Schritten.

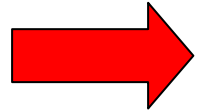
1
2
3

	Modell A: Ursachen der Tarifwahl	Modell B: Ursachen von Tarifwahl-Biases
Hypothesen- test	Ordinales Probit- Regressionsmodell	Lineares Regressionsmodell
Validierung	Kreuzvalidität Kausalanalyse	Kreuzvalidität Kausalanalyse

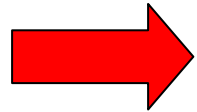
Ursachen von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases



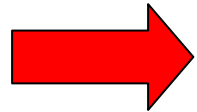
Zusatznutzen nicht annähernd so relevant wie Kostenbeurteilung.



Die Fehleinschätzung der tatsächlichen Nutzung und deren Einfluss auf Tarifwahl bzw. Tarifwahl-Biases ist groß.



Zusatznutzen liegt im Versicherungseffekt.



Anders als im B-to-C-Kontext besteht Zusatznutzen auch im Bequemlichkeits-effekt: Nutzen des Entscheiders vs. Nutzen des Unternehmens?

1

2

3

1. Theoretisch-konzeptionelle Analyse

2. Empirische Analyse

2.1 Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

2.2 Ursachen von Tarifwahl und Tarifwahl-Biases

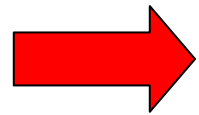
3. Konsequenzen für Wissenschaft und Praxis

1

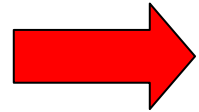
2

3

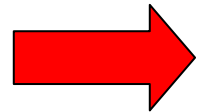
Konsequenzen für die Wissenschaft



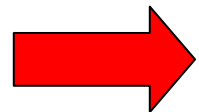
„Fehler“ bspw. in Optimierungsansätzen durch Vernachlässigung von Zusatznutzenelementen eher gering.



Unterstellung „hyperrationalen“ Verhaltens hat gravierende Auswirkungen.



Anpassung von Annahmen wichtig.



Fehlbeurteilung der Nutzung als Forschungsfeld.

1

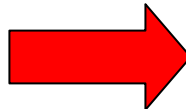
2

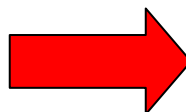
3

Nachfragerseite

Kostensenkungspotenzial durch Optimierung der Tarifwahl.

Möglichkeiten zur Entscheidungsunterstützung:

 Dokumentation von Nutzung und Tarifen.

 Prognoseinstrument für Nutzung.

Anbieterseite

- Betonung von Zusatznutzelementen in der Kommunikation zur potenziellen „Entvariabilisierung“ des Umsatzes.
- Management von Tarifwahl-Biases.

Ansatzpunkt: Optimierung der Tarifwahl für den Nachfrager.

		Ausprägung	
		Informationspolitik	Umfassend
Gestaltungsparameter	Wechselbarrieren	Hoch	Niedrig
	Initiator des Tarifwechsels	Nachfrager	Anbieter