

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort zur 4. Auflage 2016</b> .....	13
<b>Einleitung oder: Zeit für einen Abschied von Marketing-Mythen</b> .....	15
Neurochemie sagt Konsumverhalten voraus .....	16
Brain View eröffnet eine völlig neue Perspektive des Kunden .....	17
Abschied von den Mythen .....	18
Konsument oder Kunde? .....	20
Was genau ist Neuromarketing? .....	20
So ist dieses Buch aufgebaut: .....	21
<b>Teil 1: Warum Kunden kaufen</b> .....	23
<b>1 Hirnforschung — den geheimen Verführern auf der Spur</b> .....	25
1.1 Coca-Cola schlägt Pepsi im Gehirn .....	25
1.2 Die Angst vor dem Gehirn-Big-Brother .....	26
1.3 Was ist eigentlich Hirnforschung? .....	27
1.4 Die Disziplinen und Methoden der Hirnforschung .....	27
1.5 Das Babylon der Wissenschaft vom Menschen und Kunden .....	28
1.6 Ein fiktiver Rundgang durch das modernste Forschungsinstitut der Welt .	29
<b>2 Was Kunden wirklich wollen! Die wahren Kaufmotive im Gehirn</b> .....	35
2.1 Gibt es ein Putz- und ein Reise-Motiv? .....	35
2.2 Was treibt den Kunden wirklich an? .....	36
2.3 Emotionen und Motive: das Zwillingsspaar im Kopf .....	37
2.4 Die Big 3 und ihre »Töchter« und »Söhne« .....	38
2.5 Das Balance-System: der Wunsch des Kunden nach Sicherheit .....	40
2.6 Das Bindungs-Modul: warum Kunden Anschluss suchen .....	41
2.7 Das Fürsorge-Modul: warum es viele Millionen Haustiere gibt .....	42
2.8 Das Stimulanz-System: der Wunsch des Konsumenten nach Erlebnis, nach Neuem und nach Individualität .....	43
2.9 Die »Tochter« des Stimulanz-Systems: das Spiel-Modul .....	44
2.10 Das Dominanz-System: der Wunsch des Kunden nach Macht, Status, Überlegenheit und Autonomie .....	45
2.11 Das Jagd- und Beute-Modul: der innere Antrieb der Schnäppchenjäger .	46
2.12 Das Rauf-Modul: das Gehirnzentrum für Fußball & Co. ....	46
2.13 Freuds Vermächtnis: die Sexualität .....	47
2.14 Das Appetit- und Ekel-Modul .....	48
2.15 Die zwei Seiten jedes Emotionssystems: Belohnung und Strafe .....	48

2.16	Machtkämpfe in unserem Kopf . . . . .	50
2.17	Der Spielraum der Emotionen und Werte . . . . .	52
2.18	Limbic® Map: die gesamte Emotions- und Wertewelt des Kunden . . . . .	53
2.19	Spannungen im Kopf . . . . .	55
2.20	Starke Trends haben immer Gegentrends . . . . .	58
2.21	Die Limbic® Map gilt kulturübergreifend . . . . .	59
2.22	Die Universalien: Zeit und Geld . . . . .	59
<b>3</b>	<b>Die unbewusste Logik von Produkten und Märkten . . . . .</b>	<b>61</b>
3.1	Was eine elektrische Zahnbürste von einem TV-Gerät unterscheidet . . . . .	62
3.2	Wie das Sexualitäts-Modul den Geldbeutel erleichtert . . . . .	63
3.3	Warum ein Lidstift teurer als ein Bleistift ist . . . . .	63
3.4	Der Wunsch nach Status und Individualität . . . . .	64
3.5	Von Gehirnlangweilern, Gehirnaktivierern und Gehirnfesslern . . . . .	66
3.6	Die »Multimotivationalität« von Produkten . . . . .	67
3.7	Auto ist nicht gleich Auto . . . . .	69
3.8	Warum Fitness, Gesundheit und Wellness völlig verschieden sind . . . . .	71
3.9	Abschied vom Rationalitätsmythos . . . . .	73
3.10	Das Erfolgsgeheimnis von Aldi . . . . .	74
3.11	Alles dreht sich um den Preis! Alles? . . . . .	75
3.12	Was Rationalität wirklich ist: viel »Lust« für möglichst wenig Geld . . . . .	76
3.13	Wie die Emotions- und Motivsysteme mit dem Preis umgehen . . . . .	76
3.14	No Emotions — no Money: die Preis-Wert-Kalkulation in unserem Gehirn . . . . .	78
<b>4</b>	<b>Wie Kaufentscheidungen im Kopf des Kunden wirklich fallen . . . . .</b>	<b>81</b>
4.1	Wie unser Oberstübchen organisiert ist . . . . .	82
4.2	Nochmals: die Frage nach der Ratio und der Vernunft . . . . .	86
4.3	Auch das scheinbar rationale Großhirn ist zutiefst emotional . . . . .	87
4.4	Von Quick & Dirty zu Sophisticated . . . . .	88
4.5	Wie das Großhirn mit Emotionen rechnet . . . . .	89
4.6	Rechte und linke Gehirnhälfte . . . . .	90
4.7	Wie Cognac im Gehirn gespeichert wird . . . . .	91
4.8	Das limbische System — der Ursprung aller Kaufwünsche . . . . .	92
4.9	Gefühle oder wie sich die Emotionssysteme im Bewusstsein des Kunden bemerkbar machen . . . . .	93
4.10	Wie der Kunde eine Kaufentscheidung erlebt . . . . .	94
4.11	Was sich bei Kaufentscheidungen wirklich im Kopf des Kunden abspielt . . . . .	95
4.12	Welchen Einfluss hat das »Ich« des Kunden auf die Kaufentscheidung? . . . . .	96
4.13	Welchen Einfluss hatte das Großhirn, der Neokortex, der scheinbare Sitz der Vernunft? . . . . .	97
4.14	Von Impulskäufen und anderen Kaufentscheidungen . . . . .	97
4.15	Funktionale Kaufentscheidungen? . . . . .	98

4.16	Am liebsten schaltet das Gehirn auf Automatik .....	99
4.17	Warum das Gehirn des Kunden gerne ohne sein Bewusstsein arbeitet ...	100
4.18	Der Mythos der Bauchentscheidungen .....	102
4.19	Was ist Intuition? .....	103
4.20	Bekanntheitsgrad – der Startknopf der Kaufautomatik .....	104
4.21	Das Gehirn des Kunden hasst Werbebotschaften, reagiert aber trotzdem darauf .....	104
4.22	Das Bewusstsein des Kunden erfindet nachträglich eine Geschichte, die sein unbewusstes Verhalten erklärt .....	105
4.23	Das Gehirn des Kunden achtet unbewusst auf kleinste Signale .....	106
4.24	Das Gehirn des Kunden speichert emotionale Erfahrungen, ohne dass er selbst etwas davon mitbekommt .....	107
<b>Teil 2: Worin sich Kunden beim Kaufen unterscheiden .....</b>		<b>109</b>
<b>5</b>	<b>Gehirn-Typen: wie man mitten ins Herz seiner Kunden trifft .....</b>	<b>111</b>
5.1	Konsumenten sind sehr verschieden .....	112
5.2	Die meisten Kunden haben klare Motiv- und Emotionsschwerpunkte ...	113
5.3	Der Limbic® Types-Scan .....	114
5.4	Die Motiv- und Emotionssysteme bestimmen die Wahrnehmung des Kunden .....	115
5.5	Der/die Traditionalist(in) .....	117
5.6	Der/die Harmoniser(in) .....	118
5.7	Der/die Offene .....	118
5.8	Der/die Hedonist(in) .....	119
5.9	Der/die Abenteurer(in) .....	120
5.10	Der/die Performer(in) .....	120
5.11	Der/die Disziplinierte .....	121
5.12	Der/die Gleichgültige .....	121
5.13	Die Persönlichkeit des Konsumenten lenkt sein Produktinteresse .....	122
5.14	Gibt es den Qualitätskäufer? .....	126
5.15	Über Luxuskäufer und Asketen .....	128
5.16	Limbic® Types und Markenpräferenzen .....	129
5.17	Die Frage nach den Typen .....	129
5.18	Die Soziodemographie von Dopamin & Co .....	131
5.19	Limbic® Types und ein Blick in die Welt .....	132
<b>6</b>	<b>Sex on the Brain – warum Frauen anders kaufen als Männer .....</b>	<b>133</b>
6.1	Weibliches und männliches Gehirn .....	135
6.2	Von Kuselhormonen und Monogamie-Molekülen .....	136
6.3	Warum Frauen Autos Namen geben .....	137
6.4	Testosteron – das Porsche-Hormon .....	138

6.5	Wie Östrogen und Testosteron das Gehirn verändern .....	139
6.6	Ein kleiner Ausflug in die Transsexualitätsforschung .....	140
6.7	Empathizer und Systemizer .....	141
6.8	Die Produktvorlieben von Frauen und Männern .....	142
6.9	Weibliche und männliche Formensprache und Designstile .....	144
6.10	Männliche und weibliche Sprach- und Argumentationsstile .....	145
6.11	Warum Männer beim Einkaufen immer »Wo finde ich ...?« fragen .....	146
6.12	Der gleiche Geruch — ganz andere Wirkung .....	147
6.13	Warum Frauen mehr Geld für Mode und Parfüm ausgeben .....	148
6.14	Warum Männer und Frauen im Sportgeschäft unterschiedliche Wege gehen .....	149
6.15	Warum Frauen zwar den besseren Geschmack haben, aber Männer mehr vom Wein verstehen .....	150
6.16	Die Limbic® Types: Männer und Frauen .....	151
6.17	Der Fehler von Vivimed und von Real .....	153
6.18	Wie man Frauen gewinnt .....	154
<b>7</b>	<b>Age on the Brain: die Jungen Wilden und die Neuen Alten .....</b>	<b>157</b>
7.1	8–12 Jahre: die Spontan-Käufer .....	158
7.2	14–20 Jahre: die jungen Wilden .....	159
7.3	20–30 Jahre: Freude am Konsum .....	162
7.4	Die Neurochemie des Konsums .....	163
7.5	Die Probe aufs Exempel: Mode .....	165
7.6	30–40 Jahre: die Zeit der Familiengründung .....	166
7.7	Die 60-plus-Generation: der Wunsch nach Sicherheit und Gesundheit ...	168
7.8	40 plus: der »hochwertige« Konsum .....	172
7.9	50 plus: zwischen Ruhe und Genuss .....	172
7.10	Wie sich der medizinische Fortschritt (nicht) bemerkbar macht .....	174
7.11	Alles Gewohnheit? .....	175
7.12	Mehr Dopamin im Jahr 2030? .....	176
7.13	Wie gewinnt man Senioren (nicht)? .....	176
<b>Teil 3:</b>	<b>Was man tun kann, damit Kunden mehr und häufiger kaufen .....</b>	<b>179</b>
<b>8</b>	<b>Marken-Logenplätze im Gehirn .....</b>	<b>181</b>
8.1	Marken sind neuronale Netzwerke .....	183
8.2	Der 1-Click-Mechanismus von neuronalen Marken-Netzen .....	184
8.3	Starke Marken als Entscheidungsautomaten .....	186
8.4	Die Selbstähnlichkeit von Marken als Erfolgsfaktor .....	186
8.5	Die Inszenierung der Marke bis ins kleinste Detail .....	187
8.6	Was Krombacher und Beck's verbindet .....	188
8.7	Was Krombacher und Beck's unterscheidet .....	189

8.8	Porsche: Zielgruppen-Polarisierung pur .....	192
8.9	Die Zielgruppen-Struktur der Marktführer .....	193
8.10	Wer überall ist, ist überall angreifbar .....	194
8.11	Der Irrweg des Kamels .....	195
8.12	Die gekonnte Verjüngung von Jägermeister .....	196
8.13	Die innere Spannung von erfolgreichen Marken .....	197
8.14	Das gekonnte Spiel mit den Emotionen .....	198
8.15	Von der Marke zur Kultmarke .....	198
8.16	Die Kraft der Mythen und der Geschichten .....	199
8.17	Die Zerstörung der Markenseele .....	199
8.18	Wie man den Kampf gegen Handelsmarken (nicht) gewinnt .....	200
<b>9</b>	<b>Cue-Management: die hohe Schule der Verführung</b> .....	<b>201</b>
9.1	Alles ist eine Botschaft .....	202
9.2	Das unbewusste Signal aus der Puppenwerkstatt .....	202
9.3	Der Wortklang als unbewusste Botschaft .....	203
9.4	Die feinen Unterschiede im Ausdruck .....	204
9.5	Die richtigen Wörter für Ihre Werbebotschaft .....	205
9.6	»Kuss« aktiviert das Gehirn stärker als »Fisch« .....	206
9.7	Die große Chance der Verpackungsrückseite .....	208
9.8	Wie aus einer profanen H-Milch ein wertvolleres Produkt wird .....	209
9.9	Wie Formensprache und Emotionssysteme verknüpft sind .....	210
9.10	Weibliches und männliches Design .....	212
9.11	Altes und junges Design .....	212
9.12	Die Sprache der Farben und Materialien .....	213
9.13	Kaufen geht durch die Nase .....	213
9.14	Alles eine Frage des Geschmacks .....	214
9.15	Das Knacken des Bahlsen-Kekses .....	215
9.16	Der Klang des Bieres .....	216
9.17	Wie man die Finger umschmeichelt .....	217
9.18	Cross-modales Cueing .....	218
9.19	Multisensory Enhancement: die Wirkungsexplosion im Kopf .....	218
9.20	Das gute Ende inszenieren .....	219
9.21	Cues auf Zielgruppen ausrichten .....	221
<b>10</b>	<b>POS &amp; POP: der Ort der Entscheidung</b> .....	<b>223</b>
10.1	Easy- & Trust-, Experiential- & Inspirational-, Efficient & Exclusive-Shopping .....	223
10.2	Spontan- und Impulskäufe .....	225
10.3	Der Eingangs-Stress .....	226
10.4	68 % aller Kunden wählen rechts .....	226
10.5	Die unbewussten Landkarten im Kopf des Kunden .....	228

10.6	Massenpräsentation: das unbewusste Billigsignal	229
10.7	Rotes Preisschild — große Wirkung	230
10.8	Die Wirkung von reduzierten Preisen	231
10.9	Warum die Obst- und Gemüseabteilung an den Eingang gehört	232
10.10	Die 30-cm-Kontaktregel	232
10.11	Marken als Wegweiser im Regal	233
10.12	Die goldene Umsatzzone	233
10.13	Das Sparsamkeitsprinzip des Gehirns in der Warenpräsentation	234
10.14	Die Macht des Geruchs	235
10.15	Die Macht der Musik	236
10.16	Die Macht des Lichts	237
10.17	Der letzte Eindruck zählt besonders: die Kasse	238
10.18	Warum Frauen das Frischedatum kontrollieren	238
10.19	Geschlechtsspezifische Verkaufsraumgestaltung	239
10.20	Ältere Konsumenten am POS	240
10.21	Retail Brands — der Handel als Marke	240
<b>11</b>	<b>Digital Brain: wenn neue Technik auf ein altes Gehirn trifft</b>	<b>243</b>
11.1	Digital: der Turbo für das Belohnungserwartungssystem	243
11.2	Der erste Eindruck zählt: Emotional & Cognitive Load	245
11.3	Digital Merchandising: das Angebot groß herausbringen	247
11.4	User Experience und Usability	249
11.5	Power-Web: Bitte schnell zum Ziel!	253
11.6	Autonomy Web: Ich möchte selbst entscheiden	254
<b>12</b>	<b>Warum auch das B2B-Geschäft hochemotional ist</b>	<b>255</b>
12.1	Zielgruppen im B2B-Geschäft	256
12.2	Auch Ärzte werden unbewusst gesteuert	258
12.3	Selbst Werkzeugmaschinen sind emotional	259
12.4	Die Limbic® Map im B2B-Geschäft	260
<b>13</b>	<b>Hirnschanner: der Blick in die tiefste Seele des Kunden?</b>	<b>261</b>
13.1	Was ein Hirnschanner sichtbar macht	262
13.2	Die alte Phrenologie	262
13.3	Die neue Phrenologie	263
13.4	Die ungeklärten Funktionszusammenhänge	264
13.5	Das große Problem: die Emotionen	265
13.6	Gehirnbilder sprechen nicht für sich	266
13.7	Das Experten-Dilemma	266
13.8	Was leisten Hirnschanner im Marketing wirklich?	266
13.9	Das harte Problem der Hirnforschung	267
13.10	Für eine Erweiterung des Neuromarketing-Begriffs	268

13.11	Die Frage nach der Manipulation .....	269
13.12	Abschließende Bemerkungen .....	270
13.13	Noch ein kleiner Hinweis in eigener Sache .....	271
<b>Infoboxen</b>	.....	<b>273</b>
Infobox 1	.....	273
Infobox 2	.....	274
Infobox 3	.....	275
Infobox 4	.....	276
Infobox 5	.....	277
Infobox 6	.....	278
Infobox 7	.....	279
<b>Literatur</b>	.....	<b>281</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	.....	<b>289</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	.....	<b>293</b>