

Österreichischer WOW Report 2025

"Erlebnis Report 25"



"Ein WOW-Erlebnis ist ein Moment, der unerwartet begeistert, emotional berührt oder beeindruckt. Es bleibt im Gedächtnis, weil es Erwartungen übertrifft und eine starke positive Reaktion auslöst."

Inhalt

INTRO: WOW-Erlebnisse für den langfristigen Erfolg	3
Studiendesign	4
Wissenschaftliche Einordnung	5
Das österreichische WOW	6
Der Einfluss von WOW auf Unternehmen I	7
TOP & FLOP Branchen Österreichs	8
Der Einfluss von WOW auf Unternehmen II	9
TOP & FLOP Touchpoints in Österreich	10
Top 10 WOW Unternehmen Österreichs	11
FAZIT	12

INTRO

Loyalität durch außerordentliche Erlebnisse

WOW-Erlebnisse eingeordnet: Ursache und Wirkung.

WOW-Erlebnisse (Momente weit über der Erwartung des Kunden / Benutzers) sind entscheidend für den langfristigen Erfolg eines Unternehmens. Sie schaffen emotionale Bindung, steigern die Kundenloyalität und fördern die Weiterempfehlung.

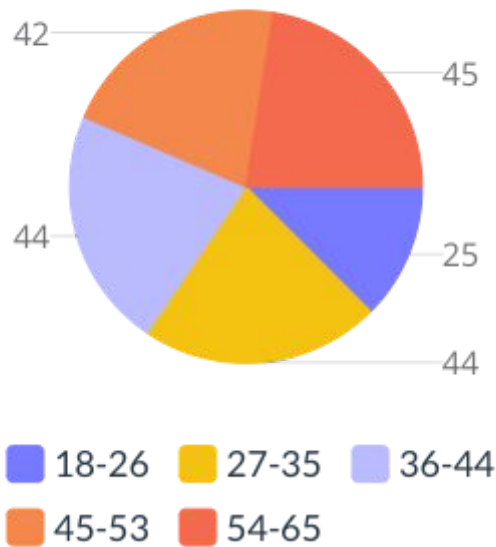
Überraschung, Begeisterung und personalisierte Erlebnisse bleiben in Erinnerung und beeinflussen zukünftige Kaufentscheidungen. Unternehmen, die **WOW-Momente gezielt einsetzen**, differenzieren sich von der Konkurrenz. Besonders im digitalen Zeitalter, in dem Kunden hohe Erwartungen haben, sind solche Erlebnisse ein **entscheidender Wettbewerbsvorteil**.

Unternehmen, die es schaffen, solche Erlebnisse gezielt zu kreieren, **steigern nicht nur ihre Loyalität** (61,4 % der Teilnehmer geben an, dadurch treuer zu sein), sondern profitieren auch von einer **höheren Weiterempfehlungsrate**.

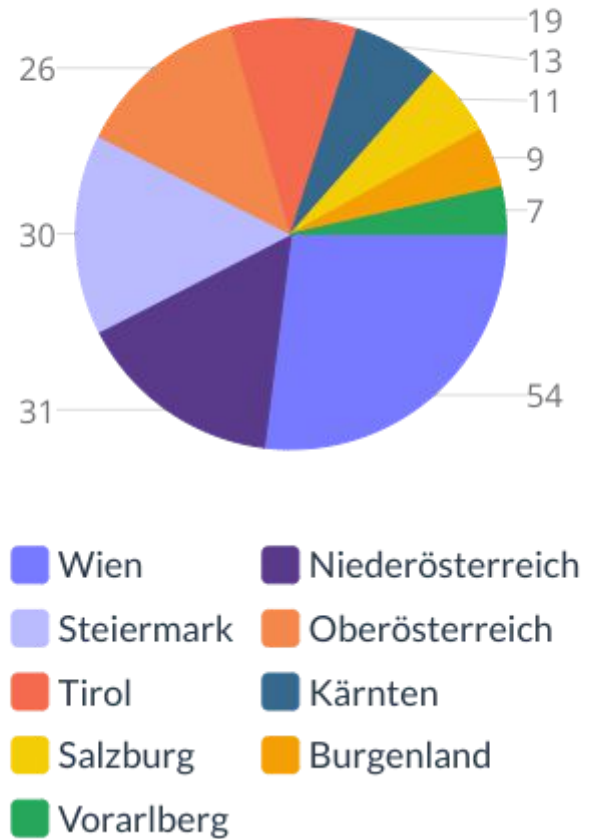


STUDIENDESIGN

Alter der Teilnehmer



Bundesland



200 Teilnehmer

Es nahmen 200 Personen aus allen neun Bundesländern an der Umfrage zu außerordentlichen Erlebnissen teil.

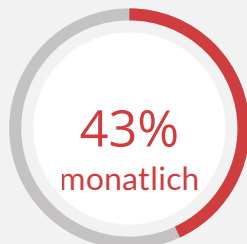
Geschlecht



Kapitel 1: Wissenschaftliche Einordnung von WOW-Erlebnissen



Häufigkeit von WOW-Erlebnissen



43%
monatlich



37%
jährlich



15%
wöchentlich



3%
täglich



2%
nie

WOW Erlebnisse verbinden

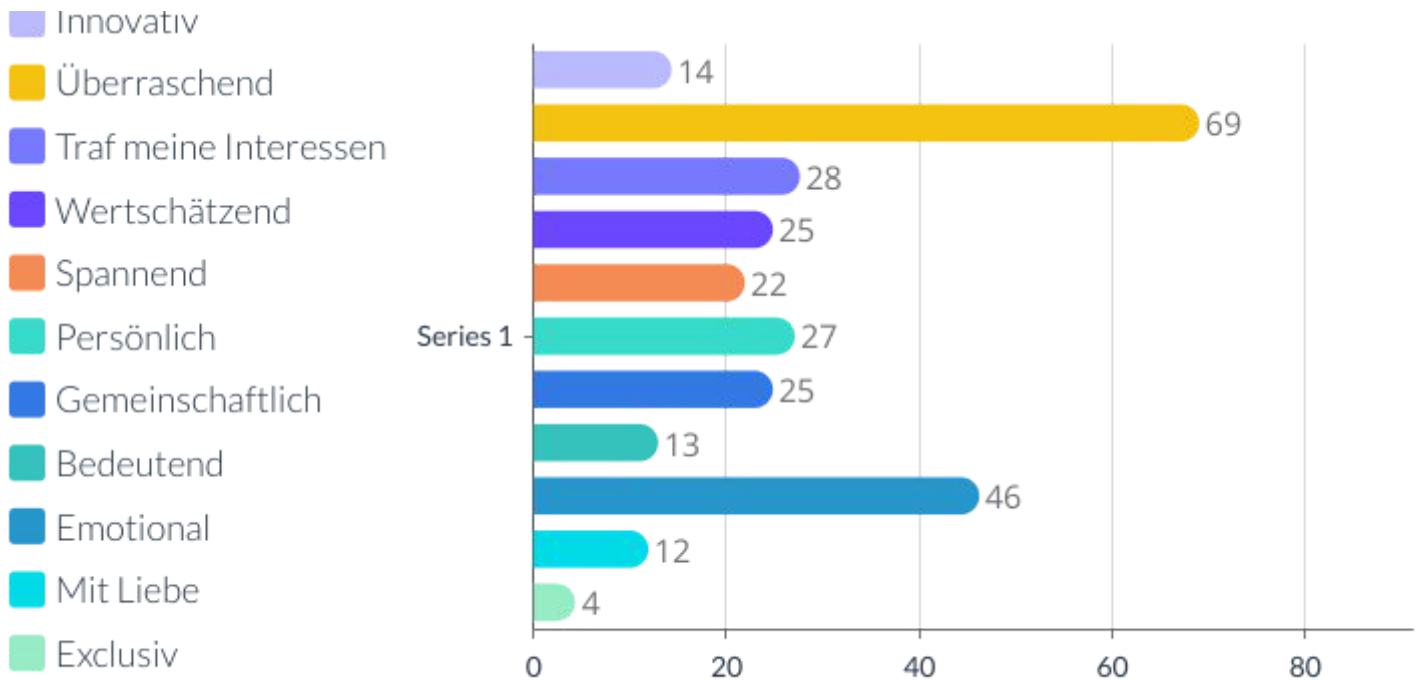
WOW-Erlebnisse sind Momente intensiver emotionaler Reaktionen, die oft durch Überraschung, Innovation oder persönliche Relevanz hervorgerufen werden. Laut der positiven Psychologie fördern solche Erlebnisse Zufriedenheit und langfristige Loyalität. Studien zeigen, dass Erlebnisse, die starke Emotionen hervorrufen, länger im Gedächtnis bleiben als neutrale Ereignisse.

Psychologisch betrachtet aktivieren WOW-Momente das Belohnungssystem im Gehirn, was zu einer Ausschüttung von Dopamin in Zusammenhang mit einem Überraschungsmoment führt. Dies verstärkt **positive Assoziationen mit der Marke oder dem Unternehmen**, das diese Erlebnisse ermöglicht hat. Unternehmen, die regelmäßig WOW-Erlebnisse erzeugen, profitieren daher von **höherer Kundenbindung, positiver Mundpropaganda und einem gesteigerten Markenwert**.

Wettbewerbsvorteil durch WOW

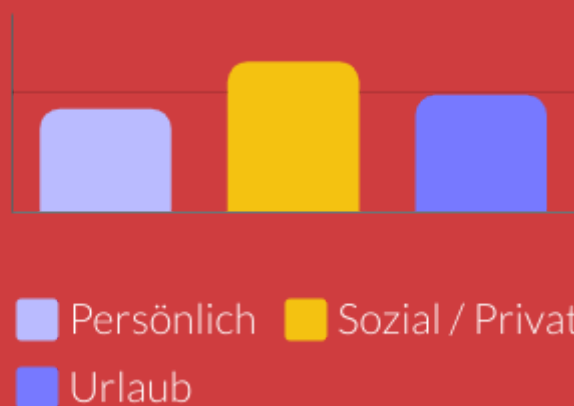
Die Mehrheit der Befragten erlebt mindestens einmal im Monat ein WOW-Erlebnis. Unternehmen können durch **regelmäßige positive Erlebnisse** ihre Kundenbindung stärken. Besonders in Branchen wie Gastronomie, Tourismus oder Eventmanagement sind häufige WOW-Erlebnisse ein entscheidender Wettbewerbsvorteil.

Das österreichische WOW?



Diese Daten verdeutlichen, dass WOW-Erlebnisse oft unerwartet auftreten und starke emotionale Bindungen hervorrufen. Ein Überraschungsmoment kann durch herausragenden Service, innovative Produkte oder unerwartet hohe Qualität geschaffen werden.

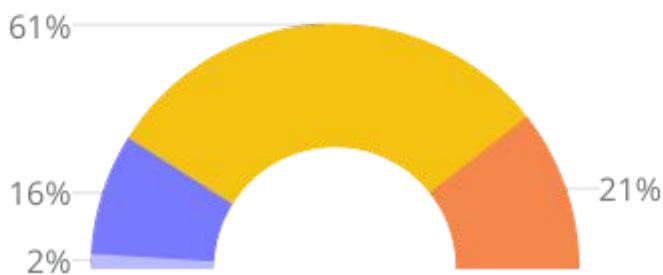
In welchen Kategorien erlebst du am ehesten ein außergewöhnliche Erlebnis? (TOP 3 / FLOP 3)



Die stärksten WOW-Erlebnisse treten häufig in sozialen und freizeitorientierten Kontexten auf. Dies zeigt, dass Unternehmen, die Erlebnisse in diesen Bereichen bieten, besonders gute Chancen haben, sich von der Konkurrenz abzuheben. Aufholbedarf gibt es im im Kontext **Service, Produkt und Kultur**.

Einfluss eines WOW auf Unternehmen I

Welchen Einfluss haben positive WOW Erlebnisse auf die **Loyalität** eines Unternehmens?



- Verringern die Loyalität
- Weder Noch
- Erhöhen die Loyalität
- Kreieren Loyalität

Die Daten zeigen, dass positive Erlebnisse die Loyalität zu Unternehmen deutlich steigern. Kunden, die einmal ein außergewöhnliches Erlebnis hatten, sind eher bereit, erneut zu kaufen oder eine Marke weiterzuempfehlen.

Wie hoch würdest du deine **Weiterempfehlungsrate** eines WOW Erlebnisses einschätzen?

Net Promoter Score*



Promoters		47.5%
Passives		35.5%
Detractors		17%

Ein NPS* von 47,5 zeigt die Wahrscheinlichkeit, dass viele Kunden bereit sind, Unternehmen mit positiven WOW-Erlebnissen weiterzuempfehlen. Ein hoher NPS ist ein Indikator für nachhaltige Kundenzufriedenheit und langfristige Markentreue.

Der Net Promoter Score (NPS) misst die Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden ein Unternehmen oder ein Produkt weiterempfehlen würden, indem er die Differenz zwischen Promotoren (Bewertung 9-10) und Detraktoren (Bewertung 0-6) auf einer Skala von 0 bis 10 berechnet.

TOP & FLOP Branchen in Österreichs

Konsumgüter

Lifestyle & Luxus

Technologie & Telekommunikation

Mobilität & Reisen

Gastronomie & Tourismus

TOP

Banken und Versicherungen

Standardisierte Dienstleistungen, wenig emotionale Bindung

Energieversorger

Kaum Kundenerlebnisse, Fokus auf Funktionalität

Automobilbranche

Mangelnde Innovation in Kundenerlebnissen

Bildung & Weiterbildung

Unpersönliche Prozesse, geringe Erlebnisqualität

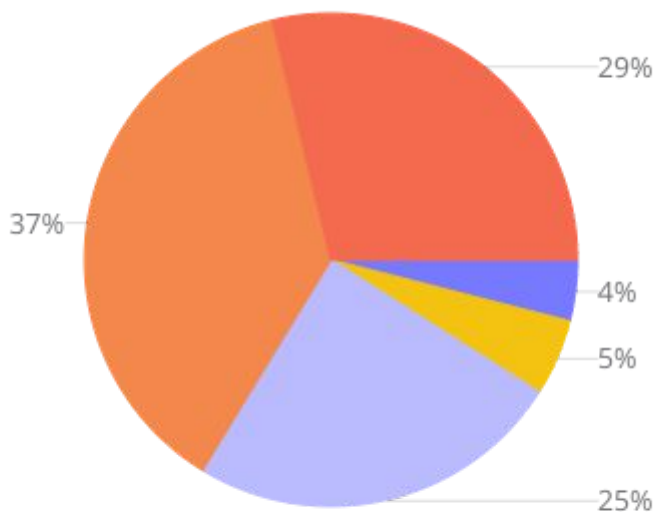
Gesundheitswesen

Kaum WOW-Momente, Fokus auf Notwendigkeit statt Emotionen

FLOP

Einfluss eines WOW auf Unternehmen II

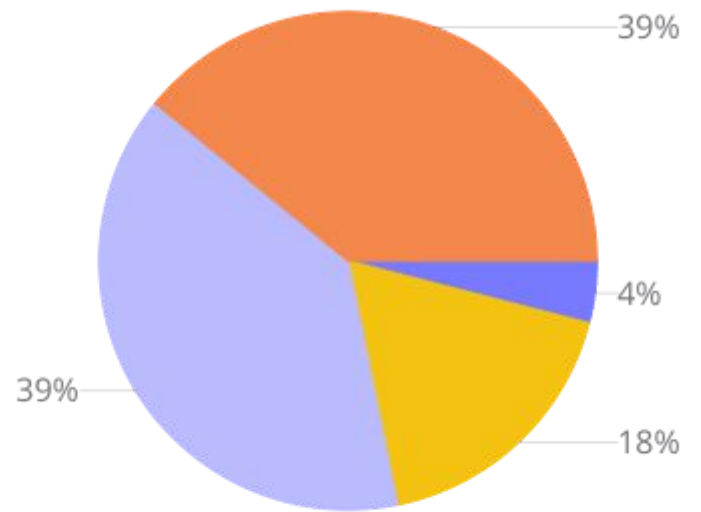
Hat ein WOW Erlebnis deine Perspektiven oder Einstellungen zu einem Thema, Person, Produkt, Unternehmen verändert?



■ trifft überhaupt nicht zu ■ trifft nicht zu
■ Weder Noch ■ Trifft zu
■ Trifft vollkommen zu

Mehr als 65% der Befragten gaben an, dass WOW-Erlebnisse ihre Einstellung beeinflusst haben. Dies zeigt, dass außergewöhnliche Erlebnisse nicht nur kurzfristige Effekte haben, sondern tatsächlich dazu beitragen können, Wahrnehmungen und **Kaufentscheidungen nachhaltig zu verändern.**

Glaubst du, dass außergewöhnliche Erlebnisse einen nachhaltigen Einfluss auf dein Leben haben?



■ stimme nicht zu ■ neutral
■ stimme zu ■ stimme voll und ganz zu

WOW-Erlebnisse hinterlassen nachhaltige Eindrücke, die langfristig das Verhalten beeinflussen können. Kunden, die positive Erlebnisse haben, bleiben **Marken treu und sind weniger preissensitiv.**

5 Top & Flop Touchpoints für WOW-Erlebnisse (geclustert)

Service & Kundenerfahrung

Exzellenter Kundenservice, rasche Lösungen

Erlebnisgastronomie

Hohe Servicequalität, erstklassige Kulinarik & Überraschungen

Technologie & Innovation

Personalisierte Nutzererfahrungen

Live-Events & Sport

Dynamische Erlebnisse mit hohem Unterhaltungswert

Online-Shopping & Retail

Rasche Lieferung, innovative Produktpräsentation

TOP

Öffentliche Dienstleistungen

Lange Wartezeiten, unflexible Prozesse

Call Center Interaktionen

Mangelnde Personalisierung, lange Warteschleifen

Langsame oder unzuverlässige Lieferdienste

Verspätungen, beschädigte Ware

Mangelnde Kulanz bei Beschwerden

Unflexible Kundenpolitik

Unpersönliche Hotel- oder Reiseerfahrungen

Standardisierte Abläufe, fehlende Individualität

FLOP

TOP 10 WOW Unternehmen in Österreich

1

Red Bull

Innovative Marketingstrategien, globale Events und Sponsoring

2

Zotter Schokolade

Nachhaltigkeit, Bio-Qualität und kreative Geschmacksrichtungen

3

Post AG

Mehrfach gelobt für zuverlässige Paketzustellung und kundenfreundlichen Service

4

Hofer

Preis / Leistung sowie das vielseitiges Sortiment.

5

ÖBB

Verbesserte Servicequalität.

6

Manner

Tradition, hohe Wiedererkennbarkeit und nachhaltige Produktionsweise

7

A1 Telekom

Innovativer Kundenservice, breite Netzabdeckung und moderne Technologie

8

Fressnapf

Besonders geschätzt wird das Angebot, sowie das kompetente Kundenservice.

9

Swarovski

Luxuserlebnisse, Handwerkskunst und exklusive Produktdesigns

10

Steirereck

Exzellente Gastronomie, regionale Zutaten und erstklassiger Service

FAZIT

Grosse Chance für den österreichischen Standort

WOW-Erlebnisse sind entscheidend für den langfristigen Erfolg

Die Bedeutung von WOW-Erlebnissen für den österreichischen Markt kann nicht hoch genug eingeschätzt werden. Unternehmen, die sich mit außergewöhnlichen Erlebnissen hervorheben, sichern sich nicht **nur kurzfristige Begeisterung, sondern langfristige Kundentreue und Wettbewerbsvorteile**. In einem immer stärker digitalisierten Umfeld, in dem Konsumenten täglich mit neuen Angeboten konfrontiert werden, sind emotionale Verbindungen ein essenzieller Bestandteil nachhaltiger Markenführung.

Für den österreichischen Standort bedeutet dies eine große Chance: Unternehmen, die gezielt in Erlebnisqualität investieren, können sich international abheben und eine treue Kundschaft aufbauen. Besonders in der Tourismusbranche, im Handel sowie in der Gastronomie wird das Konzept der WOW-Erlebnisse ein zentraler Faktor für wirtschaftlichen Erfolg bleiben. Für die Industrie besteht großer Aufholbedarf aber auch eine riesen Chance. Denn auch hier sind wir im B2B Markt, jedoch arbeiten und handeln wir immer mit Menschen. **Und nur Menschen reagieren auf Erlebnisse, keine Maschinen.**

Die steigenden Erwartungen der Konsumenten fordern eine kontinuierliche Innovation, um den Erlebnisfaktor in den Mittelpunkt zu stellen. **Wer WOW-Erlebnisse systematisch in seine Geschäftsstrategie integriert, sichert nicht nur seine eigene Zukunft, sondern stärkt auch den Wirtschaftsstandort Österreich nachhaltig.**



Wollen Sie mehr über das "WOW" erfahren

**"Lassen Sie sich von unseren
Experten unterstützen!"**

© **Labor X**

LaborX ein Forschungsverein für
Erlebnis & Interaktionen

Präsident & Autor:

DI (FH) Johannes Robier

hannes@labx.at

www.labx.at

In Kooperation mit der Konferenz für Strategie & Experience:

World Usability Congress

www.worldusabilitycongress.com