

LETZTE SEITE



Die Kolumne von
Ildikó von Kürthy

PROBLEMZONEN

Was meine guten Vorsätze angeht, habe ich gleich in den ersten Tagen dieses neuen Jahres einen Bilderbucherfolg erzielt. Einer von ihnen lautet: Kaufe nur, was du kaufen willst, und glaube nie einer Schuhverkäuferin, wenn sie sagt „Die weiten sich noch“ – auch nicht dann, wenn es sich um runtergesetzte Prada-Stiefeletten handelt, die nur eine halbe Nummer zu klein sind. Gestern also betrat ich eine Parfümerie, und Minuten später, fast war ich mit meinem Nagellackentferner schon wieder auf der Straße, fragt mich die Verkäuferin, ob ich schon von der jüngsten Innovation in Sachen Hautpeeling gehört hätte. Es handele sich um ein ultrasanftkörniges Zwei-Phasen-Produkt zur täglichen Anwendung, welches das Erscheinungsbild der reifen Haut messbar verfeinere. „Danke, ich hab schon ein Peeling“, sage ich grobkörnig, auch wegen der „reifen Haut“. Die wohlriechende Dame nickt milde. Dies hier sei jedoch eine Revolution auf dem Markt. Ich weise darauf hin, dass die letzte Kosmetik-Revolution kurz vor Weihnachten stattgefunden und mich viel Geld gekostet habe. Damals hatte es sich um eine noch nie dagewesene Körperlotion mit einzigartigem Straffungseffekt gehandelt. „Diese Creme wirkt wie unsichtbare Stützstrümpfe“, hatte die Verkaufsfachkraft mir vertraulich zugerannt. So schnell war ich noch nie an der Kasse gewesen. Etwas gekränkt ob meines Widerstandes sagt die Dame nun, es sei schließlich ihre Pflicht, mich zu informieren, und ich würde ja geradezu so tun, als ob sie mir was verkaufen wolle. „Das würde ich Ihnen nie unterstellen“, sage ich zum Abschied versöhnlich, schließlich habe ich einen dreistelligen Betrag

gespart. Durch diesen sagenhaften Sieg über mein verführbares Ego ermutigt, machte ich mich auf den Weg zu meiner Bank, um meine überflüssige Kreditkarte zu kündigen. Ich verließ das Geldinstitut 25 Minuten später mit zwei neuen Kreditkarten. Die Beraterin war sehr freundlich und sehr überzeugend gewesen. So viel zu meinen Vorsätzen und meinem stabilen Ego. Ich brauche dringend professionelle Hilfe und rufe bei Rolf Ruhleder an, dem Mann,

Mein guter Vorsatz: Ich kaufe nur noch, was ich wirklich brauche

der sich „Deutschlands härtester und teuerster Verkaufstrainer“ nennt. „Frauen sind leichter rumzukriegen. Sie können schlecht Nein sagen und wollen anderen nicht wehtun – das weiß ich aus leidvoller Erfahrung mit meiner eigenen!“, ruft Herr Ruhleder frohgemut, und sein Charisma fällt bereits durch den Telefonhörer über mich her wie ein Jagdhund über einen flüchtigen Fasan. Als guter Verkäufer müsse man Alternativfragen stellen, erklärt Rolf Ruhleder mir mit einer Überzeugtheit, dass ich ihm sofort ein Zwei-Phasen-Peeling abkaufen würde. Ein Ober, der seinen Gast fragt, ob er ihm ein Eis oder einen Fruchtsalat bringen dürfe, verkauft mit viel höherer Wahrscheinlichkeit ein Dessert als ein Ober, der bloß fragt: „Wünschen Sie eine Nachspeise?“ Außerdem gehören Komplimente, Nettigkeiten und



Streicheleinheiten zum Handwerkszeug des Verkäufers. „Sagen Sie nie ‚Sie haben mich falsch verstanden‘, sondern ‚Da habe ich mich unklar ausgedrückt‘. Denn Perfektion weckt Aggression. Fachkompetenz ist übrigens nicht so wichtig. Entscheidend beim Marketing ist, die Welt mit den Augen des Gegenübers zu sehen.“ „Aber...“, sage ich. „Aber ist ein Minuswort!“, donnert Herr Ruhleder mir entgegen. „Sie gebrauchen es nun schon zum vierten Mal in unserem kurzen Gespräch. ‚Aber‘ schafft Distanz. Ersetzen Sie es durch ‚allerdings‘, ‚obwohl‘ oder ‚jedoch‘. Durch diese Worte entsteht Gemeinsamkeit.“ Ich schweige benommen, und Rolf Ruhleder nutzt die Gelegenheit, um mich noch mit zwei seiner Lebensgrundsätze zu versorgen: „Wer einen starken Charakter hat, braucht keine Prinzipien.“ Und: „Man sage immer die Wahrheit, aber man sage die Wahrheit nicht immer.“ „Vielleicht kommen Sie einfach mit, wenn ich das nächste Mal einkaufen gehe“, schlage ich vor. „Ich habe das Gefühl, ich werde überall gebraucht“, ruft Ruhleder vergnügt, „aber ich kann nicht mal mein eigenes Auto waschen, so teuer bin ich!“ Ich sage: „Aber“ ist aber ein Minuswort.“ Und jetzt gehe ich einkaufen, aber nur das, was ich wirklich brauche. Ein Zwei-Phasen-Peeling zum Beispiel. □