

*Robert Woelfl*

# Wir verkaufen immer

Fassung des Taschenbuchabdrucks

F 1323

**deutscher  
theaterverlag**

## Bestimmungen über das Aufführungsrecht des Stückes

### *Wir verkaufen immer (F 1323)*

Dieses Bühnenwerk ist als Manuskript gedruckt und nur für den Vertrieb an Nichtberufsbühnen für deren Aufführungszwecke bestimmt. Nichtberufsbühnen erwerben das Aufführungsrecht aufgrund eines schriftlichen Aufführungsvertrages mit dem Deutschen Theaterverlag, Grabengasse 5, 69469 Weinheim, und durch den Kauf der vom Verlag vorgeschriebenen Rollenbücher sowie die Zahlung einer Gebühr bzw. einer Tantieme.

Diese Bestimmungen gelten auch für Wohltätigkeitsveranstaltungen und Aufführungen in geschlossenen Kreisen ohne Einnahmen.

Unerlaubtes Aufführen, Abschreiben, Vervielfältigen, Fotokopieren oder Verleihen der Rollen ist verboten. Eine Verletzung dieser Bestimmungen verstößt gegen das Urheberrecht und zieht zivil- und strafrechtliche Folgen nach sich.

Über die Aufführungsrechte für Berufsbühnen sowie über alle sonstigen Urheberrechte verfügt der S. Fischer Verlag, Hedderichstr. 114, 60596 Frankfurt/Main

JULIA

MARTIN

RICARDO

MARTIN Mein Vater und meine Mutter und meine Schwester hatten ihr Geld auf einem Sparbuch. Ich habe ihnen erklärt, dass es ihnen dort zu wenig Zinsen bringt. Wegen der Inflation wird ihr Geld mit der Zeit weniger. Ich habe ihnen gesagt, dass sie, wenn sie ihr Geld auf einem Sparbuch liegen lassen, einen Kaufkraftverlust erleiden. Ich habe meinem Vater und meiner Mutter und meiner Schwester geraten, ihr Geld in Aktien anzulegen.

JULIA Du hast jemandem einen Rat erteilt. Das ist dein Beruf.

RICARDO Deine Eltern haben dich um einen Rat gefragt, und du hast ihnen einen Rat gegeben. Genau das ist dein Beruf.

JULIA Du hast zuerst eine Finanzanalyse gemacht und basierend auf dieser Analyse einen Rat erteilt.

MARTIN Ich habe ihnen geraten, das Geld für ihre Altersvorsorge in Aktien anzulegen. Aber nicht in irgendwelchen, sondern in sicheren Aktien. Ich habe ihnen von den Aktien erzählt, die genauso sicher wie ein Sparbuch sind.

JULIA Zu diesen Aktien habe ich meinen Kunden auch geraten.

RICARDO Jeder hat seinen Kunden dazu geraten.

MARTIN Ich habe ihnen zu Aktien geraten, die zwar Aktien waren, sich aber nicht wie Aktien verhalten haben. Ich hätte meinem Vater und meiner Mutter und meiner Schwester nie zu etwas Riskantem geraten. Meine Eltern und meine Schwester wollen kein Risiko.

RICARDO Das musst du respektieren.

MARTIN Das habe ich respektiert.

JULIA Deine Eltern haben eine geringe Risikobereitschaft.

MARTIN Ich habe die geringe Risikobereitschaft meiner Eltern respektiert.

JULIA Dann hast du richtig gehandelt.

MARTIN Ich habe ihnen alles über die Aktien erzählt. Und ich habe ihnen den Prospekt gezeigt.

RICARDO Den Prospekt mit den Fotos?

MARTIN Ich habe ihnen die Bilder von den Bürogebäuden und den Fachmarktzentren gezeigt.

JULIA Ich erinnere mich an den Prospekt. Ich erinnere mich an die Fotos von den Büroobjekten in Rumänien und Polen.

RICARDO Und es gab auch Fotos von den Objekten in Budapest und in Prag.

MARTIN Ich habe ihnen vorgelesen, dass die Büroobjekte einen Vermietungsgrad von über neunzig Prozent haben.

JULIA Ich erinnere mich ganz genau an den Prospekt. Ein gut gemachter Prospekt.

MARTIN Ich habe meinen Eltern aber nicht gesagt, dass es Aktien sind. Ich habe das Wort Aktien nicht ausgesprochen. Meinen Vater und meine Mutter macht das Wort Aktien unruhig. Wenn im Fernsehen über irgendwelche Aktien berichtet wird, stehen sie augenblicklich auf und verlassen den Raum.

RICARDO Was hast du dann dazu gesagt?

MARTIN Das Wort Aktien regt sie auf. Ich habe gesagt, dass es Wertpapiere sind.

JULIA Das ist ebenso richtig.

MARTIN Ich habe gesagt, dass es wertvolle Wertpapiere sind.

RICARDO Du hast deine Eltern nicht belogen.

JULIA Du hast für deine Eltern nach einem guten Produkt gesucht, und du hast sie nicht belogen.

MARTIN Wenn ich ihnen gesagt hätte, dass es Aktien sind, dann hätten sie sie nicht gekauft und hätten nicht die Chance gehabt, viel Geld damit zu verdienen. Sie reagieren nicht rational, wenn sie das Wort Aktien hören.

JULIA Das kenne ich.

MARTIN Sie reagieren einfach nicht rational.

JULIA Solche Kunden habe ich auch. Kunden, die nicht rational reagieren in Momenten, in denen man rational reagieren muss.

MARTIN Wir haben die Entscheidung an einem Sonntag getroffen, als ich bei ihnen zum Mittagessen war. Meine Mutter hatte einen Braten zubereitet, und nachdem wir gegessen hatten, habe ich den Vorschlag gemacht, das Geld in diesen Wertpapieren anzulegen. Zuerst waren sie skeptisch. Weil sie immer skeptisch sind. Weil sie ängstlich sind. Weil sie unglaublich ängstlich sind. Aber es ist mir gelungen, sie zu überzeugen.

RICARDO Du hast jemanden von etwas überzeugt. Das ist dein Beruf.

JULIA Du hast Argumente vorgebracht. Du hast Überzeugungsarbeit geleistet.

RICARDO Überzeugungsarbeit zu leisten, ist dein Beruf.

JULIA Du hast Überzeugungsarbeit geleistet, und diese Überzeugungsarbeit hat dich zu einem Abschluss geführt.

RICARDO Denk an deine Abschlüsse. Führe ein Gespräch und mach einen Abschluss. Schließ das Gespräch mit einem Abschluss ab. Sprich mit Menschen. Sprich mit Menschen und schließ das Gespräch mit einem Abschluss ab.

MARTIN Ich habe meinem Vater und meiner Mutter und meiner Schwester diese Aktien, die zwar Aktien waren, sich aber nicht wie Aktien verhalten haben, verkauft. Ich habe ihnen diese sehr sicheren Aktien verkauft. Und jetzt sprechen sie nicht mehr mit mir. Sie sprechen einfach nicht mehr mit mir.

JULIA Und warum nicht?

RICARDO Das ist eine übertriebene Reaktion.

JULIA Warum reagieren deine Eltern so?

MARTIN Sie sagen, sie haben ihr ganzes Geld verloren. Sie haben ihre Altersvorsorge verloren.

JULIA Ich habe auch meiner Mutter diese Aktien verkauft, und als diese Aktien so gefallen sind, hat meine Mutter nur gesagt, da kann man nichts machen. Sie hat einfach nur gesagt, da kann man nichts machen. Und ich verstehe nicht, dass deine Eltern das nicht gesagt haben.

RICARDO Wenn man nichts mehr machen kann, ist es auch besser zu sagen, da kann man nichts mehr machen.

JULIA Dass der Kurs einmal fallen wird, war extrem unwahrscheinlich.

RICARDO Mit extrem unwahrscheinlichen Fällen kann man nicht rechnen. Die Möglichkeit von extrem unwahrscheinlichen Fällen darf nicht die Grundlage von Entscheidungen sein.

JULIA Diese Aktien sind fünfzehn Jahre lang nur gestiegen.

RICARDO Man lügt nicht, wenn man das sagt. Man braucht sich nur den Kurs anzusehen.

JULIA Dass der Kurs dieser Aktien einmal fallen wird, war extrem unwahrscheinlich.

RICARDO Du musst deinen Eltern die Kursentwicklung zeigen. Haben sie sich die Kursentwicklung angesehen?

JULIA Zeig deinen Eltern diese Linie. Fünfzehn Jahre lang hat diese Linie nur nach oben geführt.

MARTIN Ich habe meine Mutter angerufen, und sie hat gesagt, dass sie nur abgehoben hat, um mir mitzuteilen, dass ich nicht mehr anrufen soll. Sie

wollen nicht mehr mit mir sprechen. Sie wollen nicht, dass ich noch einmal ihr Haus betrete.

JULIA Und warum nicht?

RICARDO Du kannst nichts dafür, dass die Aktien gefallen sind.

JULIA Die Bürogebäude und Fachmarktzentren stehen immer noch.

RICARDO Die Bürogebäude und Fachmarktzentren haben sich nicht verändert.

JULIA Die Aktien sind abgestürzt, aber die Bürogebäude und Fachmarktzentren stehen noch.

RICARDO Das musst du deinen Eltern sagen.

JULIA Zeig ihnen noch einmal den Prospekt. Zeig ihnen noch einmal die Fotos. Dafür ist der Prospekt ja da.

## 2

MARTIN Ich habe diese Aktien nicht nur meinem Vater und meiner Mutter verkauft, sondern auch den anderen. Und jetzt reagieren auch die anderen so wie mein Vater und meine Mutter. Wenn sie am Telefon meine Stimme hören, legen sie sofort wieder auf.

JULIA Und das lässt du dir gefallen?

MARTIN Sie sprechen nicht mehr mit mir. Sie legen wieder auf, obwohl wir befreundet sind.

RICARDO Das stimmt. Man muss mit seinen Kunden befreundet sein.

JULIA Lass dir das nicht gefallen. Lass dir so etwas nicht gefallen.

MARTIN Ich habe mit meinen Kunden ein Freundschaftsverhältnis, aber jetzt will keiner von ihnen mehr etwas davon wissen.

RICARDO Man braucht so lange dazu, ein Freundschaftsverhältnis aufzubauen, und dann löst es sich von einem Tag auf den anderen in Luft auf. Wegen eines Aktienkurses. Ein Aktienkurs darf ein Freundschaftsverhältnis aber nicht in Luft auflösen.

MARTIN Ich möchte es ihnen erklären.

JULIA Was willst du ihnen erklären?

MARTIN Ich muss ihnen alles erklären.

JULIA Willst du ihnen erklären, warum es zu diesem Absturz gekommen ist? Das kannst du ihnen nicht erklären.

RICARDO Hat dir das jemand erklärt? Hat uns das jemand erklärt?

JULIA Das ist viel zu kompliziert. Das kannst du deinen Kunden nicht erklären. Das dauert viel zu lange. So lange hören dir deine Kunden nicht zu.

MARTIN Ich muss mit ihnen reden, aber wenn sie sofort wieder auflegen, kann ich nicht mit ihnen reden.

RICARDO Wenn deine Kunden sofort wieder auflegen, dann musst du dich fragen, was das für Kunden sind.

JULIA Was sind das für Kunden, die das Telefon wieder auflegen, wenn ein Freund anruft?

RICARDO Kunden, die sofort wieder auflegen, sind überhaupt keine Kunden mehr.

MARTIN Ich weiß. Ich habe Kunden, die nicht mehr mit mir reden wollen. Ich habe Kunden, die keine Kunden mehr sein wollen. Ich habe Kunden, die jetzt irgendwas anderes sein wollen. Ich habe Kunden, die sich nicht mehr als meine Kunden definieren. Ich habe Kunden, die den Kundenstatus verlassen haben.

JULIA Mit Kunden, die keine Kunden mehr sein wollen, machst du keinen Umsatz.

RICARDO Kunden, die keine Kunden mehr sein wollen, sind tote Kontakte.

JULIA Mit diesen toten Kontakten machst du keinen Umsatz. Und wenn du keinen Umsatz machst? Wenn du einen Monat lang keinen Umsatz machst?

MARTIN Ich muss neue Kunden finden.

RICARDO Du brauchst dreihundert bis fünfhundert Kunden. Das weißt du. Man braucht dreihundert bis fünfhundert Kunden, und jeden muss man regelmäßig kontaktieren.

MARTIN In der letzten Woche habe ich nur vier Termine gehabt.

RICARDO Du brauchst mindestens zehn.

MARTIN So viele habe ich schon lange nicht mehr gehabt.

RICARDO Mit weniger als zehn bringst du dich in Gefahr.

JULIA Ich habe auch nicht jede Woche zehn Termine.

RICARDO Aber mit weniger als zehn Terminen bringst du dich in Gefahr. Das musst du ändern. Du musst deine Terminquote erhöhen. Deine Terminquote ist zu niedrig. Das ist doch offensichtlich.

JULIA Du stehst am Morgen auf und denkst, das wird ein guter Tag, aber dann siehst du in deinem Kalender, dass du an diesem Tag keine Termine hast, und dann wird es statt einem guten Tag nur ein Tag ohne Termine.

RICARDO An einem Tag ohne Termine musst du wenigstens telefonieren.

MARTIN Wenn du Telefonnummern hast.

JULIA Wenn du Empfehlungen hast.

RICARDO Du musst telefonieren. Telefonieren und Termine machen.

MARTIN Wenn du Telefonnummern hast.

JULIA Ohne Telefonnummern kannst du nicht telefonieren.

RICARDO Du musst telefonieren. Du musst Termintelefonate machen.

Wenn ich meine Termintelefonate mache, dann sitze ich nicht, sondern ich stehe oder gehe umher. Das macht die Stimme kraftvoller. Wer sind deine Zielpersonen? Du musst wissen, wer deine Zielpersonen sind. Wo sind deine Zielpersonen? Wo leben sie? Wo arbeiten sie? Wo verstecken sie sich? Du musst deine Zielpersonen finden.

JULIA Wenn du in deinem Kalender siehst, dass du an diesem Tag keine Termine hast, dann weißt du, das wird wieder einmal ein Tag ohne einkommenswirksame Handlungen.

MARTIN Das stimmt. Das sind die Tage ohne einkommenswirksame Handlungen.

JULIA Und diese Tage ohne einkommenswirksame Handlungen belasten deinen Monat.

MARTIN Die belasten dein Monatsergebnis.

JULIA Du solltest pro Tag mindestens fünf einkommenswirksame Handlungen setzen.

MARTIN Aber wenn du keine Empfehlungen und keine Telefonnummern hast, dann kannst du keine einkommenswirksamen Handlungen setzen.

JULIA Du kannst keine einkommenswirksamen Handlungen setzen, und deswegen besorgst du Papier für den Drucker. Das Papier legst du sorgfältig in den Drucker ein, jedes Blatt einzeln, damit keine Blätter zusammenkleben. Das dauert eine halbe Stunde. Oder mehr. Oder du ordnest Rechnungen ein. Du ordnest sie ein und nimmst sie wieder heraus, weil du irgendeinen kleinen Fehler gemacht hast. Oder du führst ein privates Telefonat.

MARTIN Weil du keine einkommenswirksame Handlung setzen kannst, führst du ein privates Telefonat. Und für dieses private Telefonat schämst du dich dann. Du weißt, du hast statt einer einkommenswirksamen Handlung ein privates Telefonat geführt.

JULIA Ein privates Telefonat, das absolut nicht notwendig gewesen wäre.

MARTIN Ein privates Telefonat, auf das du leicht verzichten hättest können. Aber du hast nicht darauf verzichtet.

JULIA Und am Abend hast du dann einen Arbeitstag ohne einkommenswirksame Handlungen hinter dir. Einen anstrengenden Arbeitstag ohne Arbeit und ohne Einkommen. Und du weißt, dass du dir diese Arbeitstage ohne Arbeit und Einkommen nicht sehr lange leisten kannst.

### 3

MARTIN Ich muss unbedingt neue Kunden finden. Ich muss Kunden finden, die sich auch als Kunden definieren wollen. Ich muss Kunden finden, die im Kundenstatus bleiben wollen.

RICARDO Schreib alle Namen auf, die dir einfallen. Alle Namen, an die du dich erinnern kannst.

JULIA Alle Namen, die du jemals gehört hast.

RICARDO Zu den Namen die Telefonnummer, die Adresse, den Beruf, das Einkommen, das Alter, den Familienstand.

JULIA Ich habe einmal alle aufgeschrieben, mit denen ich in der Schule war. Alle, die in meiner Klasse gewesen sind, und alle, die ich aus den anderen Klassen gekannt habe. Ich habe ihre Telefonnummern recherchiert. Dann habe ich sie angerufen.

RICARDO Wenn sich jemand nicht an dich erinnern kann, dann darf dir das nichts ausmachen. Das schlechte Gedächtnis von anderen darf dir nichts ausmachen.

JULIA Zuerst musst du über früher, über die Vergangenheit sprechen.

RICARDO Dann das Gespräch auf die Altersvorsorge lenken.

JULIA Das Gespräch in die Geld-Richtung lenken.

MARTIN Ich brauche unbedingt neue Kunden. Das weiß ich. Ich muss neue Kunden finden.

RICARDO Ein Mitteleuropäer kennt durchschnittlich zweihundertfünfzig Personen. Zweihundertfünfzig Personen sind zweihundertfünfzig Kunden.

JULIA Zweihundertfünfzig Personen sind zweihundertfünfzig Namen, die man aufschreiben kann.

RICARDO Du darfst nicht nur die aufschreiben, die dir sympathisch sind.

JULIA Du darfst keine Auswahl treffen.

RICARDO Schreib auf, wen du in deinem Leben kennengelernt hast. Egal, ob sich jemand noch an deinen Namen erinnern kann oder nicht.

JULIA Schließ niemanden aus.

RICARDO Ich habe in meinem Haus die Namen auf den Türschildern abgeschrieben. Ich habe in den Nachbarhäusern die Namen auf den Schildern abgeschrieben. Ich habe in der ganzen Straße die Namen auf den Schildern abgeschrieben. Schließ nie jemanden aus.

JULIA Oder du machst Direktkontakte. Du entscheidest dich für Direktkontakte. Wenn ich vor einem Regal im Supermarkt stehe und jemand neben mir steht, dann spreche ich ihn an. Ich suche nach einer Möglichkeit, ihn anzusprechen. Ich sehe mir seine Kleidung an, ich suche daran nach etwas, auf das ich ihn ansprechen kann. Und dann spreche ich ihn an. Wenn ich jemanden im Supermarkt angesprochen habe, frage ich ihn zum Beispiel, ob er auch in der Nähe wohnt. In welcher Straße. In welchem Haus. Dann sage ich, dass wir Nachbarn sind. Und dann sage ich, dass ich für meine Kunden ein Ansprechpartner in allen Geldfragen bin. Ich sage, dass meine Stärke die private Altersvorsorge ist. Oder ich sage, ich bin ein unabhängiger Ansprechpartner in allen Geldfragen, und meine Spezialität sind die steuerlichen Abschreibemöglichkeiten für Jungunternehmer. Oder ich sage, ich bin ein unabhängiger Ansprechpartner in allen Geldfragen, und meine Spezialität sind die internationalen Kapitalanlagen. Du musst ständig kontaktieren. Ständig eine Kontaktatmosphäre schaffen. Wenn jemand neben dir steht, dann musst du ihn ansprechen. Du musst dich aufgefordert fühlen, ihn anzusprechen. Du bist dazu aufgefordert, ihn mit einer freundlichen Stimme anzusprechen. Und am Ende musst du zu ihm sagen, dass du ihm helfen könntest, viel Geld zu sparen.

MARTIN Um Direktkontakte zu machen, muss man kontaktfähig sein.

JULIA Du bist kontaktfähig.

MARTIN Das stimmt. Ich bin kontaktfähig.

RICARDO Für Direktkontakte musst du außergewöhnlich kontaktfähig sein.

MARTIN Ich bin außergewöhnlich kontaktfähig. Wenn ich nicht außergewöhnlich kontaktfähig wäre, könnte ich diesen Beruf gar nicht ausüben.

RICARDO Du musst dich zum Beispiel jeden Tag am Abend fragen, ob du heute jemanden kennengelernt hast. Ob du einen neuen Menschen kennengelernt hast. Hast du heute jemanden kennengelernt?

MARTIN Ich bin außergewöhnlich kontaktfähig. Ich bin außergewöhnlich kontaktfähig.

RICARDO Wenn du keinen neuen Menschen kennengelernt hast, bist du nicht außergewöhnlich kontaktfähig.

MARTIN Warum sagst du das?

RICARDO Du hast heute niemanden kennengelernt.

MARTIN Warum sagst du so etwas zu mir?

RICARDO Du hast einen Tag verstreichen lassen, ohne jemanden kennenzulernen.

MARTIN Ich werde morgen jemanden kennenlernen. Ich werde morgen jemanden ansprechen. Ich werde gleich in der Früh jemanden ansprechen. Das weiß ich. Ich werde ihn in ein Gespräch verwickeln. Ich werde sagen, dass ich ihm helfen könnte, viel Geld zu sparen.

JULIA Vor zwei Wochen habe ich in einem Elektronikfachmarkt einen Mann angesprochen. Er stand neben mir vor dem Regal mit den Zubehörartikeln für Handys. Ich habe so getan, als würde ich nach einem Kabel suchen, während er sich ein Headset angesehen hat. Ich habe ihn gebeten, mir einen Rat zu geben, welches Kabel das richtige für mein Handy wäre. So sind wir ins Gespräch gekommen. Wir haben uns sofort gut verstanden. Er wollte gar nicht mehr aufhören, sich mit mir zu unterhalten. Schließlich habe ich ihn nach seinem Namen gefragt. Seine Telefonnummer hat er mir dann von ganz allein gegeben. Am nächsten Tag habe ich ihn angerufen und ein Treffen vorgeschlagen. Er lebt allein. Und er hat keine Kinder. Als wir uns in einem Café getroffen haben, hat er mir von seiner letzten Beziehung erzählt. Dabei

hat er einen ziemlich unglücklichen Eindruck gemacht. Er kommt nicht davon los. Aus diesem Grund macht er auch eine Therapie.

RICARDO Hast du ihm nicht erzählt, was du machst?

JULIA Am Ende habe ich zu ihm gesagt, dass ich für meine Kunden ein Ansprechpartner in allen Geldfragen bin und dass meine Stärke die private Altersvorsorge ist. Das hat ihn überrascht. Das hat ihn sehr überrascht.

MARTIN Warum?

JULIA Ich bin drauf gekommen, dass er noch keine Lebensversicherung hatte. Er ist über vierzig und hatte bisher noch keine Lebensversicherung.

RICARDO Es gibt also immer noch Menschen, die keine Lebensversicherung haben.

MARTIN Als hätten sie noch nie das Wort Lebensversicherung gehört.

RICARDO Es gibt also immer noch Menschen, die noch nie über eine Lebensversicherung nachgedacht haben.

MARTIN Und uns erzählt man, dass der Markt so gut wie gesättigt ist.

RICARDO Das stimmt überhaupt nicht.

MARTIN Der Markt ist nicht gesättigt. Der Markt für Lebensversicherungen ist nicht gesättigt. Dieser Markt ist nicht satt. Es gibt immer noch ein Potential.

RICARDO Hast du ihm eine Lebensversicherung verkauft?

JULIA Ich habe ihm eine verkauft. Niklas hat sich bis jetzt überhaupt viel zu wenig Gedanken um das Sparen und den Vermögensaufbau gemacht. Ich habe ihm gesagt, dass er mehr sparen muss. Ich habe ihm die Defizite bei seiner Vorsorge aufgezeigt. Ich habe zu ihm gesagt, dass ich ihm dabei helfen kann zu sparen.

RICARDO Sonst wird er später einmal arm sein.

JULIA Das stimmt. Sonst wird er arm sein.

RICARDO Hast du ihm dieses Szenario geschildert?

JULIA Ich habe zu ihm gesagt, dass man zum Sparen gezwungen werden muss.

MARTIN Man muss sich helfen lassen. Man muss zulassen, dass man gezwungen wird. Man muss den Zwang zulassen, sonst wird man einmal bettelarm sein.

JULIA Seitdem ich ihm die Lebensversicherung verkauft habe, geht es ihm besser. Ich glaube, er denkt auch nicht mehr so viel über seine gescheiterte

Beziehung nach. Seitdem ich ihm die Lebensversicherung verkauft habe, ruft er mich regelmäßig an.

RICARDO Das ist gut.

JULIA Er ruft mich einmal am Vormittag und einmal am Nachmittag an. Vielleicht ist das ein bisschen zu oft. Ich freue mich über die Anrufe. Aber ist das nicht zu oft?

RICARDO Besser als zu selten angerufen zu werden.

MARTIN Was will er jedes Mal wissen?

JULIA Er hat mich gefragt, wo ich geboren bin. Er wollte wissen, wie meine Kindheit war. Er hat mich nach meinen Eltern gefragt.

MARTIN Er baut Vertrauen zu dir auf.

RICARDO Das stimmt. Er stellt gerade Vertrauen zu dir her.

MARTIN Erzähl ihm, was er wissen will. Lass ihn Vertrauen zu dir aufbauen.

JULIA Er will Details aus meinem Leben wissen. Er interessiert sich für biographische Details. Aber diese biographischen Details möchte ich ihm nicht erzählen.

MARTIN Und warum nicht?

RICARDO Diese biographischen Details braucht er, um Vertrauen zu dir aufzubauen.

JULIA Aber das sind Geheimnisse.

MARTIN Was meinst du damit?

RICARDO Was meinst du mit Geheimnissen?

MARTIN Ich habe vor meinen Kunden keine Geheimnisse. Meine Kunden würden nicht verstehen, wenn ich versuchen würde, etwas vor ihnen zu verbergen.

#### 4

RICARDO Du hast dreihundert bis fünfhundert Kunden, und um diese dreihundert bis fünfhundert Kunden kümmerst du dich. Du rufst sie fünfmal im Jahr an und erkundigst dich, wie es ihnen geht. Zu Weihnachten und zum Geburtstag schickst du ihnen eine Karte, die du mit der Hand geschrieben hast. Du sagst zu ihnen, dass du das ganze Jahr rund um die Uhr für sie da bist. Deine

Kunden vertrauen dir, und du vertraust ihnen. Deine Kunden sind wie Bruder und Schwester für dich. Trotzdem kannst du bestimmte Dinge nicht zu ihnen sagen. Du kannst ihnen nicht sagen, dass dieser Beruf so schwer ist.

MARTIN Warum willst du das zu ihnen sagen?

RICARDO Dieser Beruf ist so schwer. Und es ist so schwer, mit diesem Beruf Geld zu verdienen.

JULIA Das interessiert deine Kunden doch nicht.

MARTIN Deine Kunden haben vielleicht selbst einen schweren Beruf, und da kannst du nicht zu ihnen sagen, dass dein Beruf schwer ist.

JULIA Die würden es nicht verstehen, dass du das sagst.

RICARDO Es ist so schwer, diesen Beruf auszuüben und keine Schulden zu haben.

MARTIN Es ist schwer, am Anfang keine Schulden zu haben.

JULIA Du hast nur deshalb Schulden, weil du noch am Anfang stehst. Sobald du einmal mehr Umsatz machst, hast du auch keine Schulden mehr.

RICARDO Aber es dauert so lange, vom Anfang wegzukommen.

JULIA Du hast das erste Jahr überlebt.

MARTIN Du hast das erste Jahr überlebt, und das heißt, du hast den Anfang hinter dir.

JULIA Das erste Jahr überleben nur wenige.

RICARDO Am letzten Mittwoch war ich bei einem Kunden, und nach unserem Gespräch bin ich einfach sitzen geblieben. Nachdem wir schon alles besprochen hatten, bin ich trotzdem noch auf dem Sofa sitzen geblieben.

JULIA Das kenne ich. Du willst noch sitzen bleiben. Noch ein paar Minuten. Wegen dieser Alltagsatmosphäre.

MARTIN Wegen dieser Alltagsatmosphäre und dieser Familienatmosphäre.

JULIA Wegen diesen Alltagsgesprächen und diesen Familiengesprächen. Deswegen willst du noch sitzen bleiben.

RICARDO Wir haben über ihre Urlaubspläne geredet. Und über den Garten, der ihnen sehr wichtig ist. Ich musste an diesem Tag zu keinem anderen Termin mehr. Ich musste nicht weg. Also bin ich einfach sitzen geblieben, bis sie mich gefragt haben, ob ich Lust habe, mit ihnen zu Abend zu essen.

MARTIN Hast du dann mit ihnen gegessen?

RICARDO Ich habe die Einladung angenommen.

JULIA Ich habe mich auch schon einmal zum Essen einladen lassen. An dem Tag hatte ich außer dem Frühstück noch nichts gegessen. Als ich dann bei dem Kunden war, müssen sie gehört haben, wie mein Magen knurrt.

MARTIN Das ist doch nicht schlimm, wenn man eine Einladung annimmt.

JULIA Ich bin sitzen geblieben und habe so lange gewartet, bis sie mich zum Essen einladen.

RICARDO Ich habe gehofft, dass sie mich nicht hinauswerfen.

MARTIN Sie werfen dich nicht hinaus.

RICARDO Sie hätten mich hinauswerfen können.

MARTIN Sie werfen dich nicht hinaus.

JULIA Aber es muss nach Zufall aussehen.

MARTIN Das stimmt. Sie dürfen nicht denken, dass du darauf gewartet hast, eingeladen zu werden.

RICARDO Ich habe so getan, als wäre ich überrascht. Ich habe so getan, als wäre ich nie auf diese Idee gekommen.

MARTIN Sie dürfen nicht denken, dass du vielleicht noch nichts gegessen hast.

JULIA Dass du nichts gegessen hast, weil du gespart hast.

MARTIN Weil du kostenbewusst lebst.

RICARDO Ich habe so getan, als hätte ich zu Mittag sehr viel gegessen.

JULIA Du lebst kostenbewusst. Das ist richtig so.

MARTIN Du lebst kostenbewusst, aber das darfst du deinen Kunden nicht sagen.

JULIA Dass du kostenbewusst lebst, geht deine Kunden nichts an.

## 5

MARTIN Mein Vater und meine Mutter behaupten, ich hätte ihr Vertrauen missbraucht. Sie sagen, sie hätten mir nicht vertrauen dürfen.

JULIA Und warum nicht?

RICARDO Eltern können gar nicht anders als ihren Kindern zu vertrauen.

JULIA Warum sagen deine Eltern das?

RICARDO Wem sollten Eltern bei ihren Entscheidungen sonst vertrauen? Eltern müssen ihren Kindern vertrauen.

MARTIN Sie sagen, sie hätten mir nie vertrauen dürfen.

RICARDO Und was ist mit dem Urvertrauen?

JULIA Stimmt. Was ist mit diesem Urvertrauen?

RICARDO Zwischen Eltern und Kindern gibt es ein Urvertrauen.

JULIA Und dieses Urvertrauen gibt es, ob einem das recht ist oder nicht.

RICARDO Ich verstehe nicht, wie jemand behaupten kann, er hätte kein Urvertrauen haben dürfen.

MARTIN Sie sagen, sie seien von mir enttäuscht.

RICARDO Sie sind enttäuscht von dir. Gut. Aber du hast auch einen Grund, von ihnen enttäuscht zu sein.

JULIA Wenn deine Eltern dir mit einem Mal nicht mehr vertrauen, dann musst du dich fragen, ob du ihnen noch vertrauen kannst.

RICARDO Was ist das für eine Beziehung, in der man einander nicht mehr vertraut?

JULIA Du musst dich fragen, was das für eine Beziehung ist, die du mit deinen Eltern hast. Du musst dich fragen, ob das überhaupt noch eine Beziehung ist.

RICARDO Ohne Vertrauen kannst du keinen Umsatz machen. Und wenn du keinen Umsatz machen kannst, wovon sollst du dann leben? Diese Frage sollen dir deine Eltern beantworten.

JULIA Ich habe auch meiner Mutter diese Aktien verkauft, und meine Mutter hat, als diese Aktien gefallen sind, gesagt, da kann man nichts machen. Sie hätte auch sagen können, sie hätte mir nicht vertrauen dürfen. Ich besuche meine Mutter zweimal in der Woche. Dann sitzen wir zusammen und unterhalten uns. Aber wir sprechen nie über den Aktienabsturz. Kein Wort. Wir unterhalten uns, als hätte es diesen Aktienabsturz nie gegeben. So muss man sich innerhalb einer Familie unterhalten. So muss man Familiengespräche führen. Das sind Familiengespräche. Familiengespräche sind nicht Gespräche über Aktienabstürze.

RICARDO Wenn deine Eltern zu dir kein Vertrauen mehr haben, zu wem haben sie dann jetzt Vertrauen?

JULIA Zu irgendjemandem müssen sie ja Vertrauen haben.

MARTIN Ich weiß nicht, zu wem sie jetzt Vertrauen haben.

RICARDO Hast du sie das nicht gefragt? Frag sie das.

MARTIN Sie sprechen nicht mehr mit mir.

JULIA Lass dir das nicht gefallen. Lass dir von deinen Eltern nicht gefallen, dass sie dir ihr Vertrauen entziehen.

MARTIN Ich weiß nicht, wem sie jetzt vertrauen. Wahrscheinlich niemandem mehr.

RICARDO Wer berät sie jetzt? Wer berät sie in diesem Augenblick? Wer führt die Beratung durch?

JULIA Sie sagen bestimmt, sie haben jetzt zu niemandem mehr Vertrauen. Diesen Satz kenne ich. Aber man hat immer zu irgendjemandem Vertrauen.

RICARDO Deine Eltern sagen, dass sie in Zukunft niemandem mehr ihr Vertrauen schenken werden. Aber man muss immer irgendjemandem sein Vertrauen schenken. Und dann schenken deine Eltern ihr Vertrauen jemandem, der es überhaupt nicht verdient. Der nicht damit umgehen kann. Jemandem, der es tatsächlich missbraucht. Und dann sind sie wirklich enttäuscht.

MARTIN An diesem Sonntag, an diesem so wichtigen Sonntag, haben wir zusammen gegessen, und nach dem Essen haben wir uns endgültig dazu entschieden, das Geld in diesen Aktien anzulegen. Wir waren derselben Meinung. Wir haben dasselbe gedacht. Und weil wir dasselbe gedacht haben, gab es zwischen uns einen Zustand von Harmonie. Ich war so froh über diesen Zustand von Harmonie. Und mein Vater und meine Mutter waren ebenfalls froh darüber. Als die Aktien begonnen haben zu fallen, hat mich mein Vater angerufen und gefragt, wie es unseren Wertpapieren geht. Ich war überrascht, dass er überhaupt wusste, dass sie im Begriff waren zu fallen. Ich habe ihm gesagt, dass es ihnen gut geht. Dass es ihnen wunderbar geht. Er hat es mir geglaubt, aber ich konnte den Argwohn in seiner Stimme hören. Als die Aktien begonnen haben zu fallen, sind zwischen uns Dissonanzen aufgetreten.

JULIA Diese Dissonanzen hättest du nicht zulassen dürfen.

RICARDO Du hättest sie verhindern müssen.

MARTIN Zuerst gab es diesen Zustand von unglaublicher Harmonie, und dann gab es plötzlich diese Dissonanzen.

RICARDO Du hättest deine Eltern dissonanzfrei halten müssen.

JULIA Du hättest sie aktivieren müssen. Dann wäre es nicht zu diesen Dissonanzen gekommen.

RICARDO Du hättest sie stärker für diese Aktien begeistern müssen.

MARTIN Sie waren davon begeistert.

JULIA Und warum sind sie jetzt nicht mehr davon begeistert? Die Aktien sind gefallen. Gut. Aber deine Eltern könnten immer noch davon begeistert sein. Oder sie könnten von den Bürogebäuden und den Fachmärkten begeistert sein. Davon müssten sie doch begeistert sein. Zuerst sind immer alle so begeistert, und dann ist keiner mehr begeistert. Das verstehe ich einfach nicht. Am Anfang sind alle außer sich vor Begeisterung, und mit einem Mal hat sich die Begeisterung in Luft aufgelöst. Plötzlich ist die Begeisterung weg. Das verstehe ich nicht. Wo ist die Begeisterung hin? Wo ist die Begeisterung jetzt? Die Begeisterung ist etwas so Wichtiges, und niemand passt wirklich gut darauf auf. Alle paar Minuten verliert jemand seine Begeisterung. An jeder Ecke gibt es jemanden, der gerade seine Begeisterung verliert. Jeder verliert seine Begeisterung. Das verstehe ich nicht.

RICARDO Kunden müssen von den Produkten begeistert sein.

MARTIN Meine Eltern waren davon begeistert.

RICARDO Kunden müssen von der eigenen Begeisterung begeistert sein.

MARTIN Sie waren von ihrer Begeisterung begeistert.

RICARDO Kunden müssen von der Begeisterung ihres Beraters begeistert sein.

MARTIN Das waren sie.

JULIA Du musst versuchen, deine Eltern wieder zu begeistern. Mach deine Familie wieder zu begeisterten Kunden. Mach deine Familie wieder zu begeisterten Familienmitgliedern. Deine Eltern sind nicht mehr von dir begeistert. Du musst sie wieder für dich begeistern. Mach deine Eltern wieder zu begeisterten Eltern.

## 6

JULIA Niklas hat mich jedes Mal am Telefon gefragt, ob wir uns treffen können. Und ich habe ihm jedes Mal geantwortet, dass wir alles auch telefonisch besprechen können. Ich kann ihm jede Frage am Telefon beantworten. Aber er wollte unbedingt, dass wir uns treffen.

MARTIN Triff dich mit ihm. Geh auf seine Wünsche ein.

JULIA Ich habe nachgegeben. Ich habe mich mit ihm in einem Café verabredet. Ich wollte ihm einige Prospekte für Produkte für den Vermögensaufbau zeigen. Aber diese Prospekte haben ihn gar nicht interessiert. Er hat mich sofort wieder nach biographischen Details gefragt.

RICARDO Das habe ich dir schon gesagt. Er baut gerade Vertrauen zu dir auf.

MARTIN Warum erzählst du ihm nicht alles, was er wissen will?

JULIA Das sind Geheimnisse.

RICARDO Was meinst du damit?

MARTIN Schon wieder redest du von Geheimnissen. Was meinst du mit Geheimnissen?

RICARDO Du verwendest ständig dieses Wort, aber niemand weiß, was du mit diesem Wort eigentlich genau meinst.

JULIA Ich habe Geheimnisse. Ich habe einfach Geheimnisse. Und diese Geheimnisse werde ich niemandem verraten.

MARTIN Und warum nicht?

RICARDO Zu jemandem, der Geheimnisse hat, ist es schwer, Vertrauen aufzubauen.

MARTIN Mit Geheimnissen machst du keinen Umsatz. Mit Geheimnissen, die du nicht verraten willst, machst du keinen Umsatz.

RICARDO Wenn du vor deinen Kunden Geheimnisse hast, glaubt man, dass du etwas zu verbergen hast. Und man stellt sich die Frage, was du zu verbergen hast.

JULIA Niklas hat mich nach meinen Urlaubsplänen gefragt. Ich habe keine Urlaubspläne. Ich fahre nicht in den Urlaub. Ich kann mir in diesem Jahr keinen Urlaub leisten.

MARTIN Er will einfach mehr über dich wissen.

RICARDO Er will mehr Informationen über dich.

MARTIN Informationen sind die Basis für Vertrauen.

JULIA Er hat nicht aufgehört, mir Fragen nach meiner Biographie zu stellen. Er hat mich gefragt, ob ich mit jemandem zusammen bin. Ich war von dieser Frage so überrascht, dass ich ihm die Wahrheit gesagt habe. Ich habe gesagt, ich lebe allein. Das hätte ich nicht sagen sollen.

RICARDO Du musst deinen Kunden die Wahrheit sagen.

MARTIN Deine Kunden haben ein Recht auf die Wahrheit.

JULIA Trotzdem hätte ich das nicht sagen sollen.

MARTIN Wahrscheinlich stellt er dir diese Fragen, weil er für dich Gefühle entwickelt hat.

RICARDO Als er die Lebensversicherung gekauft hat, hat er dabei für dich Gefühle entwickelt.

MARTIN Er hat, als er begonnen hat, sich für die Lebensversicherung zu interessieren, begonnen, sich für dich zu interessieren.

RICARDO Er hat für dich Gefühle entwickelt.

JULIA Das möchte ich nicht.

MARTIN Aber es ist wahrscheinlich passiert. Er hat etwas gekauft und dabei Gefühle entwickelt.

RICARDO Wenn du etwas kaufst, dann entwickelst du dabei Gefühle. Etwas zu kaufen, bedeutet, Gefühle zu entwickeln.

JULIA Ich möchte lieber, dass er Vertrauen zu mir entwickelt.

MARTIN Er hat Vertrauen zu dir entwickelt, aber er hat auch andere Gefühle entwickelt.

RICARDO Er hat ein Gefühl von Zuneigung entwickelt.

JULIA Warum soll er ein Gefühl von Zuneigung entwickelt haben?

MARTIN Als er die Lebensversicherung gekauft hat, hat er dabei ein Gefühl von Zuneigung entwickelt.

RICARDO Die Lebensversicherung hat ihn dazu aufgefordert, ein Gefühl von Zuneigung zu entwickeln.

MARTIN Die Sicherheit einer Lebensversicherung hat ihn dazu aufgefordert.

JULIA Ich will nicht, dass jemand ein Gefühl von Zuneigung für mich entwickelt. Nicht im Moment. Nicht in diesem Monat. Nicht, solange ich so wenig Umsatz mache. Solange ich so wenig Umsatz mache, kann ich kein Gefühl von Zuneigung brauchen. Ein Gefühl von Zuneigung hindert mich daran, an meinen Umsatz zu denken. Ein Gefühl von Zuneigung blockiert meine Begeisterung für Umsatz. Ein Gefühl von Zuneigung verwandelt meine Begeisterung für Umsatz in eine Begeisterung für Zuneigung. Ich will mich nicht für Zuneigung begeistern. Das ist eine Falle. Ich kenne meine Schwächen. Am Ende bin ich dann wieder einmal von Zuneigung begeistert statt von Umsatz. Und das bringt mich nicht weiter. Zuneigung ist schön, Zuneigung macht glücklich, aber Zuneigung bringt dich einfach nicht weiter.

MARTIN Mein Vater sagt, ich hätte ihn falsch beraten. Ich hätte ihn und meine Mutter und meine Schwester falsch beraten.

RICARDO Das behaupten jetzt alle.

MARTIN Mein Vater sagt, er könnte mich wegen Falschberatung verklagen.

JULIA Warum sagt dein Vater das zu dir? Warum sagt ein Vater so etwas zu seinem Sohn?

MARTIN Er wird mich vielleicht verklagen. Er wird es sich noch überlegen.

JULIA Dass er dich wegen Falschberatung verklagen könnte, hat er in der Zeitung gelesen.

RICARDO In einer der Zeitungen, die nicht ausgewogen über uns berichten.

JULIA Und die, weil sie nicht ausgewogen über uns berichten, uns schädigen.

MARTIN Mein Vater behauptet, ich hätte ihm nicht gesagt, wie riskant diese Anlageform sei. Er behauptet, ich hätte ihn nicht über die Risiken aufgeklärt.

RICARDO Das stimmt nicht. Du hast ihn darüber aufgeklärt.

JULIA Das ganze Leben ist riskant. Schon wenn du nur einen Schluck Wasser trinkst, kann das riskant sein. Schon wenn du einen Schluck Wasser trinkst, kannst du dich daran verschlucken.

RICARDO Du hast ihn nicht belogen.

JULIA Lass dir nichts gefallen. Lass dir nichts gefallen. Lass dir nichts gefallen.

RICARDO Ich sage zu meinen Kunden jedes Mal, ich werde Sie so gut beraten, wie ich kann. Ich werde Sie optimal beraten. Ich werde Ihnen das Vernünftigste raten.

JULIA Vernünftig ist, was im Augenblick vernünftig ist. Niemand kann wissen, was morgen vernünftig sein wird. Oder was von morgen aus gesehen heute vernünftig gewesen wäre.

RICARDO Ich sage zu meinen Kunden, ich werde Sie optimal beraten. Aber ich kann nicht wissen, wie sich die Dinge entwickeln werden.

JULIA Manchmal entwickeln sich die Dinge so, wie wir es uns nicht wünschen. Sie entwickeln sich so, wie wir es nicht erwartet haben. Sie überraschen uns. Sie spielen uns einen Streich. Am Ende ist das Gegenteil von dem, was wir uns

gewünscht haben, eingetreten. Das sollte man den Kunden sagen, aber für solche Ausführungen bleibt in einem Beratungsgespräch keine Zeit.

RICARDO Ich kann jemanden nur beraten oder nicht beraten. Ich kann niemanden falsch beraten. Falschberatung gibt es gar nicht.

JULIA Falschberatung ist ein vollkommen falsches Wort.

RICARDO Ich gebe jemandem einen Rat, und danach trifft er eine Entscheidung. Und diese Entscheidung kann richtig oder falsch sein.

JULIA Deine Eltern haben eine falsche Entscheidung getroffen.

RICARDO Deine Eltern haben eine falsche Entscheidung getroffen, und jetzt geben sie dir die Schuld dafür, dass sie eine falsche Entscheidung getroffen haben.

MARTIN Meine Eltern sagen, dass sie nur auf Grund meines Rates diese Wertpapiere gekauft haben.

JULIA Selbstverständlich. Sie haben dich ja auch um deinen Rat gefragt.

RICARDO Sie waren froh, dich um Rat fragen zu können.

MARTIN Aber dieser Rat, sagen sie, sei falsch gewesen. Mein Rat sei falsch gewesen. Das werfen sie mir vor. Und von diesem Vorwurf rücken sie nicht ab. Sie sprechen von nichts anderem. Ich weiß es von den Nachbarn. Sie unterhalten sich mit den Nachbarn, und dabei sprechen sie ausschließlich davon, falsch beraten worden zu sein. In jedem zweiten Satz kommt das Wort Falschberatung vor.

JULIA Dieses Wort haben sie irgendwo aufgeschnappt.

RICARDO Sie haben es aus einer der Zeitungen, die nicht ausgewogen über uns berichten.

JULIA Im Augenblick kann man sich vor dem Wort Falschberatung gar nicht schützen. Deine Eltern konnten sich davor gar nicht schützen.

RICARDO Irgendjemand hat dieses Wort erfunden, und jetzt schädigt dieses Wort unser Image.

JULIA Das stimmt. Das schädigt unser Image.

RICARDO Da entsteht ein Bild von uns, das nichts mit uns zu tun hat. Da entsteht ein Bild von mir, das nichts mit mir zu tun hat. Und dieses Bild von mir, das nichts mit mir zu tun hat, schadet mir.

MARTIN Meine Eltern sagen, sie fühlen sich falsch beraten. Und wer sich falsch beraten fühlt, fühlt sich schlecht. Wer sich falsch beraten fühlt, fühlt sich depressiv.

RICARDO Deine Eltern sagen, sie fühlen sich depressiv. Das hätte ich mir denken können.

JULIA Plötzlich fühlen sich alle depressiv.

RICARDO Zuerst waren alle so begeistert, und jetzt sind alle so depressiv. Du hast dreihundert bis fünfhundert Kunden, und plötzlich fühlen sich alle dreihundert bis fünfhundert Kunden depressiv.

JULIA Mit Kunden, die Depressionen haben, kannst du keine Termine vereinbaren.

RICARDO Mit Kunden, die Depressionen haben, machst du keinen Umsatz.

MARTIN Meine Eltern sagen, dass sie sich depressiv fühlen. Aber sie denken nicht daran, dass ich mich auch depressiv fühle. Wenn du dreihundert bis fünfhundert depressive Kunden hast, wirst du auch selbst depressiv. Und dann fällt es dir schwer, am Morgen aufzustehen. Dann bleibst du im Bett, statt die ersten Telefonate zu führen. Dann schiebst du die ersten Telefonate so lange vor dir her, bis es Nachmittag ist und es keinen Sinn mehr macht, an diesem Tag noch zu telefonieren. Wenn du dreihundert bis fünfhundert depressive Kunden hast und selbst depressiv bist, fällt es dir schwer, alles für deine Kunden zu tun. Wenn du dreihundert bis fünfhundert depressive Kunden hast, fällt es dir schwer, diese Kunden zu lieben.

## 8

RICARDO Ich möchte jemand sein, der anderen einen Nutzen bringt. Ein guter Verkäufer ist jemand, der anderen einen Nutzen bringt. Innerhalb von drei Sekunden bewerten wir, ob etwas für uns bestimmt ist und ob es uns einen Nutzen bringt. Das ist die Drei-Sekunden-Regel. Ein guter Verkäufer spricht über den Nutzen, nicht über das Produkt. Ein guter Verkäufer spricht darüber, welche Wünsche man sich mit dem Produkt erfüllen kann.

JULIA Du bist ein guter Verkäufer. Du weißt, wie man ein Verkaufsgespräch führt.

MARTIN Ein gutes Verkaufsgespräch benötigt nicht mehr als zwanzig Minuten.

JULIA In einem guten Verkaufsgespräch hat der Kunde keine Chance.

RICARDO Man verkauft nur über den Nutzen. Kunden fasziniert nie ein Produkt, sondern der Nutzen, den ihnen das Produkt bringt. Und Kunden fasziniert ein guter Verkäufer.

JULIA Du bist ein guter Verkäufer.

RICARDO Kunden fasziniert ein faszinierender Verkäufer.

JULIA Du bist ein faszinierender Verkäufer.

MARTIN Du weißt, worauf es in einem guten Verkaufsgespräch ankommt.

JULIA Verkaufen heißt, einen Widerstand zu überwinden.

RICARDO Es gibt Kunden, die bauen Widerstände so hoch wie Hochhäuser auf.  
Es gibt Kunden, die bauen unüberwindbare Widerstände auf.

MARTIN Du kannst die Widerstände überwinden.

JULIA Du weißt alles von deinen Kunden. Du weißt, welches Auto sie fahren, du weißt, wohin sie im Sommer verreisen, du weißt, wie es den Kindern in der Schule geht.

MARTIN Du kennst die Welt deiner Kunden. Du verstehst die Welt deiner Kunden.

JULIA Du machst alles richtig. Du lässt die Kunden möglichst viel zu Wort kommen, du ermöglichst ihnen ein Gefühl der Überlegenheit, du sorgst bei ihnen für Gewinnempfindungen.

MARTIN Du kannst Gefühle übertragen. Du verkaufst nicht ein Produkt, sondern du verkaufst ein gutes Gefühl.

RICARDO Ich möchte jemand sein, der seinen Kunden einen Nutzen bringt. Aber es gibt Kunden, die das nicht wollen.

JULIA Das stimmt. Es gibt Kunden, die alles sehr schwierig machen.

RICARDO Es gibt Kunden, die sich gegen den Nutzen wehren.

MARTIN Das sind die Pessimisten.

RICARDO Du versuchst, immer für deine Kunden da zu sein. Du versuchst, alles für deine Kunden zu tun. Aber die Kunden versuchen nicht, alles für dich zu tun. Du versuchst, dich kleiner zu machen. Du versuchst, dem Kunden Dominanzgefühle zu ermöglichen. Du versuchst, den Kunden in seiner Persönlichkeit aufzuwerten. Aber es gibt Kunden, die versuchen, dich in deiner Persönlichkeit abzuwerten.

MARTIN Was meinst du damit?