

Entschlüsselt: Marketing- & Sales-„Denke“

Vom Frontschwein über die Zielgruppe bis zur Folter

Sprache ist verräterisch, Umgangs- und Alltagssprache ebenso wie jede Fachsprache. Sie verrät das Denken. Und führt damit auf die eigentliche und tiefere Absicht des Sprechers. Vor allem aber gewöhnt man sich an Begriffe, deren ursprüngliche Bedeutung verloren gehen, sich wandeln und nicht selten zur hohlen Phrase verkommen.

Marketing, Vertrieb, Sales – die Kriegs- und Psycho-Truppe

Der Kunde, Dein Freund? Igitt, ach was: er ist Dein Feind. Wie sonst ließe sich erklären, welche Vokabeln die Damen und Herren aus der Sales Force täglich um sich schmeißen.

- ▶ Allein schon mal **Salesforce**, das Militär nennt seine Bombertruppe Airforce (force = zwingen; ergo ist die Salesforce eine Kundenbezwingungs-Truppe).
- ▶ An der **Verkaufsfront** sind sie allemale, nicht nur die armen **Frontschweine** (früher „Vertreter“ genannt), die scheinbar Kopf-Amputierten, denn bei ihnen zählt man nur „feet on the street“.
- ▶ Sie arbeiten gerne an der **Kundenbindung**. Darunter verstehen die Indianer das Anbinden an den Marterpfahl. Ganz fest.
- ▶ **Zielgruppe**: Zum Abschuss freigegeben.
- ▶ **Anschläge**: im öffentlichen Raum, werden nicht von der Polizei verfolgt, sondern von Kleisterern in Form von Plakaten bewerkstelligt.
- ▶ **Brand**: Auch hier greift die Feuerwehr nicht ein. Obwohl es manchmal beim Branding an allen Fronten brennt.
- ▶ **Campaign, Kampagne**: offene Feldschlacht, wie einst bei den Grenadieren.
- ▶ **Cross Lifetime Value**; frei übersetzt: wertvoll ist der Kunde nur, wenn man mit ihm die Klingen kreuzt.
- ▶ **Data Mining**: Rumms, kaum haben sie Deine Daten, knallt's Werbung in den Briefkasten.
- ▶ **Einschaltquote** ist die Quote, die man bei der Konkurrenz ausgeschaltet hat.
- ▶ **Eye-Catcher**: Augentöter.
- ▶ **Feldarbeit**, eine Art Gulag für Außendienstmitarbeiter; Straflager mit hoher Verlustrate an Motivation.
- ▶ Von **Human Touch** redet man, wenn man Feindberührung hat.
- ▶ Verschleiern wird „**key account**“ gesagt, wenn man doch nur den Schlüssel zum Kundentresor oder -Konto haben will.
- ▶ **Launch**; wie bei den Raketen. Meist wird dann ein Verantwortlicher zum Abschuss freigegeben.
- ▶ Bei **Listbroking** wird mit List ein Versprechen gebrochen, die Daten niemals weiterzugeben.
- ▶ **OEM**, Abkürzung für „Ohne eigenen Mumm“; Bezeichnung für Produkte von Firmen, die keine Lust haben, sich selbst Mühe zu machen.
- ▶ Ein **Overkill** liegt vor, wenn wie beim Fischen Fische gefangen werden sollen, die gar nicht da sind, man also nur Kunden an der Angel hat, die keine Lust haben, anzubeißen.

- ▶ **Permission Marketing** heisst es, wenn man sich die Erlaubnis holt, Verbotenes zu tun.
- ▶ **Post-Test**; na, Sie wissen schon: wie lange braucht eine Nachricht von A nach B.
- ▶ **Product Placement**: Produkt hinstellen, abhauen – sich nie wieder blicken lassen; wird gerne von Box Movern gemacht, den Karton-Schieberbanden.
- ▶ **Pull 'n Push** ist eine Methode, Kunden über den Tisch zu ziehen (pull), aber nur, um sie dann „von der Bettkante zu stoßen“ (push); eine alte Heiratsschwindler-Taktik.
- ▶ Von **Rating** spricht man, wenn die Bank noch am Raten ist, ob sie einen Kredit geben soll oder nicht.
- ▶ Eine **Reichweite** gibt an, wie weit das Geld reicht, das man verdient hat.
- ▶ Neuerdings ist es Mode, nackte, gefledderte Kunden auszustellen; in solchen pseudoy-medizinsichen Sensationsausstellungen zersägt man Kunden wie die Jungfrauen und präsentiert sie als **repräsentativen Querschnitt**.
- ▶ Auf die **Robinson-Liste** kommt, wen man als Kunden vergessen kann.
- ▶ **Rough**, eine erste Skizze; wird ausgesprochen, wie die Werbeagentur ihr Geld verdienen will: raff, raff.
- ▶ Bei einem **Sales Folder** werden Kunden vom Verkauf kleingefaltet.
- ▶ **Slow Motion** ist die geistige Unbeweglichkeit, wie man beim Fernsehen auf die Veränderungen der Welt reagiert.
- ▶ Köche und Sales-Poeple lieben die **Stichprobe**: Ist der Braten schon gar, der Kunde schon weichgekocht?
- ▶ So manche **Suchmaschine** wurde zur Suchtmaschine, bietet aber keine Such-Maschinegewähr.
- ▶ Märkte sind ganz kompliziert, deshalb verlassen die meisten Unternehmen so gesehen nie die Übungs-Kaserne, sprich den **Testmarkt**.
- ▶ **Trendscouts** sind Personen, die jedem Furz witternd nachgehen und den Angstschweiß der Kunden für erotisches Umsatzparfum halten.
- ▶ Das meistunverstandene Wort ist **USP**, Unique Selling Proposition; zu deutsch: jetzt stellen wir uns mal vor, der Verkauf stände im Vordergrund.
- ▶ Der Gesetzgeber hat das **UWG** gegeben, das Gesetz gegen den unerlaubten Widerstand gegen Grotzprotzerei.
- ▶ Man rangiert Werbung, bei der man nur noch kotzen kann, **unter Brecher-Werbung** (oder heißt es Unterbrecher-Werbung?).
- ▶ **Verbundwerbung** ist dennoch unverbindlich.
- ▶ Beim **Vertikalen Marketing** versinkt man auf der Stelle vor Scham in den Boden.
- ▶ Erst sind wir in, dann kommt der **Wear Out**, dann sind wir out.
- ▶ Das merkt man dann beim **Kick off**, dem Tritt in den Ar...
- ▶ So manches **Management Buyout** beginnt mit einem Ausverkauf an guten Produkten, Ideen und Mitarbeitern, bis nur noch Manager übrig bleiben; eine Art Reste-Verkauf.
- ▶ Dagegen ist ein **Burnout** richtig cool: alles was heiß ist und macht, kommt und fliegt raus.
- ▶ Beim **Cross-Selling** schlagen die Kunden drei Kreuze, wenn der Vertreter wieder geht.
- ▶ **Wie, sales Marketing?** <http://www.youtube.com/watch?v=uF2djCp02A>