

Persönliches Marketing

Wie sechsstellige Beträge verschwinden

Ein äußerst gutwilliger Mensch bekommt von einem ebensolchen den Auftrag, der Umstände halber in einer Banksache zu eruiieren. Unbevollmächtigt, aber weil er doch mit Banken sowieso täglich ... Der Mensch ruft also beauftragt, aber unbevollmächtigt in die Warteschleife einer fernen, mittelgroßen Volksbank hinein, die den Namen ihrer Stadt in der Firma führt. Die Warteschleife wird vom Service unterbrochen, der dem Wunsch nach einem Kontoführer keineswegs entsprechen kann. Ob einer derselben „im Lauf des Tages“ zurückrufen könne – obwohl es dann ja ein Auswärtsgespräch auf Bankkosten sei. Der Mensch ist's nicht zufrieden, bittet um eine unmittelbare Verbindung zu einem Bankangestellten mit Konditionenkompetenz für einen sechsstelligen Betrag.

Die Warteschleife singt minutenlang bis hin zur Kompetenz. Sofort will dieser Konditionenträger die „betreffende“ Kontonummer eingeben, um festzustellen, dass der Mensch keine Vollmacht besitzt. Der Mensch will aber nicht verfügen, sondern ein Angebot „an sich“ haben. Er bekommt

es ebenso ungehalten wie unpassend. Weitere Verhandlungen erübrigen sich nach Ansicht des Konditionenmachers, weil der Anrufer ja nicht bevollmächtigt sei. Das ist immer noch richtig. Der Mensch bittet um die Fax- und Telefonnummer des Kontoführers, um ihm vom Kontoinhaber, wem sonst, eine schriftliche Disposition unverzüglich zukommen zu lassen.

Der Konditionenträger stellt sich als Berater für gehobenes Private Banking vor, dessen Aufgabe es nicht sei, Telefon und Fax von Filialen zu wissen. Er wolle sich aber „ausnahmsweise“ kundig machen. Das tut er stöhnend per Leitung.

Der Mensch kann nun seinem Auftraggeber doch ein wenig zu Diensten sein: Die Volksbank wird einen sechsstelligen Betrag unverzüglich verlieren.

Der gutwillige Mensch empfiehlt Bankvorständen, die sich als betont „kundennah, weil persönlich“ jeder angreifenden Konkurrenz überlegen fühlen, das eigene Haus einfach einmal wieder anzurufen. Nur so