

## **... und dann war da noch.**

**Beitrag von „Albert Motorsport“ vom 5. März 2024, 10:21**

### **Hast Du einen an der Waffel oder was .... ?**

Es war zu Anfang der 90 er Jahre, ich denke so + - Mitte 91, als ein neuer Kunde, ein Rechtsanwalt aus dem Ruhrpott, nach einer 911er Inspektion seine Rechnung in Händen hielt und sich dazu veranlasst sah, Nachverhandlungen hinsichtlich der Preisgestaltung einzuleiten.

Offenbar war er dabei so penetrant, dass unsere damalige Mitarbeiterin in der Annahme sich dazu veranlasst sah, sich einen "mentalen Beistand" mit der Bitte, dass ich mich persönlich um den Kunden kümmern solle, bei mir zu holen.

Bei der kurzen Begrüßung stand ein echtes Kaliber eines Rechtsanwaltes, ausgestattet mit mentaler und auch rhetorischer Stärke vor mir, der nicht bittend, nein recht rüde fordernd davon ausging, dass ihm, dem Herrn Dr. xyz doch ein Rabatt zustehen würde, da er diesen schließlich überall bekommen würde und ja, dass es für ihn schon von der Natur vorgegeben sei, diesen imaginären Rabatt immer einzufordern.

Recht schnell erkannte ich, dass hier mit rein rhetorischen Maßnahmen nicht gut weiter zu kommen ist, deshalb, weil er kurz und knapp auf alle Argumente eine treffende Antwort hatte, die immer wieder im Verzicht von Wagnis und Gewinnmargen unseres Betriebes enden sollten.

Also drehte ich den Spieß um und sagte einem Rabatt von 10% grundsätzlich zu, mit der Maßgabe, dass dann auch meine Mitarbeiter zu einem Lohnverzicht für diesem speziellen Fall bereit seien würden.

Wir hatten damals einen Mann fürs Grobe im Unternehmen, Kalle, der speziell mit Reinigungsarbeiten, Aufräumen, Verpacken und Fahrdiensten etc. bei uns beschäftigt war. Kalle war ein Mann der die Schule nur bis zum 4. Schuljahr besucht hatte, weil er dann schon alles wusste was für ihn wichtig war, wie er mir sagte und der eine Erziehung genossen hatte, die primär über körperliche Züchtigung, als über intellektuelle Kommunikation geprägt war.

Dementsprechend kritisch war auch sein Verhalten Themen gegenüber, die ihm suspekt erschienen.



Diesen, unseren Kalle, ließ ich nach vorn in die Kunden-Annahme kommen, stellte ihn artig dem Rechtsanwalt Herrn Dr. XYZ vor, schilderte ihm kurz die Situation, dass der Herr Dr. gern einen Rabatt auf seine Reparaturkosten haben möchte, verbunden mit der Frage, ob er, der Kalle dazu bereit sei, auf einen Teil seines Lohnes zu verzichten, um das für den Herrn Dr. betriebswirtschaftlich möglich zu machen.

Die Antwort ließ nicht lange auf sich warten, wütend und grimmig blickend, sich das Motoröl von den Fingern wischend, antwortet er in die erwartungsvoll blickenden Augen der Zuhörer: "Sag mal, hast Du einen an der Waffel oder was ... "?

Anschließend dreht sich um und verlässt schnaubend die Kundenannahme, um wieder seiner Arbeit nachzugehen.

Mein Blick richtet sich wieder dem Herrn Dr. zu, verbunden mit der Frage, "ob ich noch weitere Mitarbeiter in seinem Beisein befragen sollte und ob er dann der Auffassung sei, eine Zustimmung zu meiner Frage zu bekommen, um ihm dann daraus folgernd einen Rabatt auf seine Rechnung zu ermöglichen" ... ?!?

Die Antwort war dann recht kurz und knapp ...

"Nein nein, alles gut, hab schon verstanden, ich dachte mir schon, dass ich bei Ihnen mit Nachverhandlungen nicht weiterkomme."

Er zahlte zwar missmutig aber artig seine Rechnung und hat in den folgenden Jahren auch nie mehr nach Rabatten oder Nachlässen gefragt.

Heute sage ich meinen Kunden in solchen Fällen:  
"Wer bei Nachverhandlungen Rabatte gibt, hat  
Sie im Vorfeld bei Preisabgabe betrogen!"

Und weil wir weder Betrüger noch Halsabschneider sind, geben wir Ihnen stets den besten für uns machbaren Preis ab, der unsere Kosten und eine Marge realisiert und Ihnen einen marktgerechten Preis für die beste von uns lieferbare Qualität.

Nach der Devise: "Spitzenqualität zum marktgerechten Preis!"

Liebe Grüße

Jürgen Albert