

## MINDFUCK MISSCHIEN?

Arno Diepeveen



# COLUMN

Op mijn bucket list prijkt de 'to do before I die': dineren bij de Europese restaurants van de S. Pellegrino World's 50 Best Restaurants. Dat zijn er anno 2011 precies 33. En juist bij de niet alleen beste, maar ook duurste restaurants is het geen sinecure om aan tafel te komen. Een van mijn 2011 targets was aanschuiven bij The Fat Duck in Bray, Berkshire UK. De policy is helder: "reservations are released at 9.30am on the 1st of each month up to 3 months in advance". Da's iedere maand dringen geblazen om alsjeblieft de absolute hoofdprijs te mogen betalen. En dat bij de heilige gratie van de aanbiedende partij. Na drie pogingen heb ik nog steeds geen prijs geschoten. Aan de andere kant van het spectrum bevindt zich de fles Port die ik gisteren afrekende. Een prima vintage van een dikke twintig jaar, ter waarde van ongeveer 15 kratten bier. Na uitgebreid kijken, ruiken en vooral proeven scan ik nogal eens het internet om te kijken of ik iets in de neus of op de tong heb gemist. Nou ben ik allesbehalve een prijskoper (de emotioneel getinte wijze waarop ik dingen koop heeft me al een aanzienlijk fortuin gekost), maar als ik dan ook zie dat dezelfde fles bij andere outlets ruim 25% lager is geprijsd, krijg ik toch een vreemde smaak in m'n mond.

Gek, hè? Bij The Fat Duck betaal ik drie tot vijf keer de prijs van een fles. En dat is helemaal oké. Ik weet dat ik soms een naïeve jongen ben, maar kijk nou eens goed om je heen: beter zijn is vele malen eenvoudiger dan middelmatig zijn. Je hoeft niet eens te verkopen! Beter heeft energie; middelmatig niet. Waarom neigt het gros van de verkooptroepen dan toch zo sterk naar het laatste? Mindfuck, misschien?

Over mindfuck gesproken: wel eens stilgestaan bij het intens droeve fenomeen dat er nog steeds bedrijven zijn waar minder dan de helft van de uitgebrachte offertes daadwerkelijk een order wordt? Ik spreek wel eens een verkoopbaas die zegt de klok erop gelijk te kunnen zetten dat zijn brigade 1 uit 3 scoort. En ik ben dan de laatste die daar moralistische vragen over gaat stellen. Bijvoorbeeld: hoe ga je bijna 70% zinloze belasting van je eigen organisatie terugdringen naar 0%? Ik heb in mijn carrière teveel vragen gesteld om het antwoord al niet te weten. Nee, ik ben een voorstander van constatering en zeg in zo'n geval: "Ah, jullie zijn losers". Als je in 70% van de gevallen apert foute dingen doet, ben je een loser (someone who loses consistently), toch?

Positief, nu! Met The Fat Duck als best practice (als een kok 't nota bene kan, zeg). Here's the deal: word ergens de beste in en bereken daar heel logisch heel hoge prijzen voor en veroorzaak daarmee zero waste. Hogere omzet tegen lagere kosten. U krijgt meer klanten en bedient die met minder mensen.

Daar is één hele simpele oplossing voor: get rid of your mindfuck.