

**Egozentriker glauben, sie würden jedes System beherrschen**

Eine Zeit lang hatte ich das Vergnügen, für einen branchenfremden Veranstalter Seminare zu geben. Das war ein Abenteuer, denn der gute Mann hatte wirklich keine Ahnung vom Business. Es war, als wolle man zu einem Zahnarzt gehen und landete bei einem Kfz-Schlosser, der von sich behauptet, er verstehe sich natürlich aufs Bohren. Denn wenn andere das können, dann kann er das selbstverständlich auch! Unser Veranstalter leistete sich ein No-Go nach dem anderen, ohne zu merken, dass es No-Gos waren. Er ging davon aus, selbstverständlich jedes System zu beherrschen.

Einmal buchte er ein Hotel ohne Parkplätze. Nur weil er selbst mit dem Flieger da war, stellte sich ihm bei der Planung die Parkplatzfrage nicht. Er ging offenbar nur die Punkte durch, die ihn betrafen. Zwei seiner Referenten mussten wegen ihres vielen Gepäcks und der vertrackten Tournee-Planung mit dem Auto anreisen, was er zwar wusste, doch er hatte es nicht auf dem Schirm. Irgendwie brachten wir unsere Autos unter – zum Glück hatte mein Kollege, der schon am Vorabend angereist war, mitgedacht und für mich einen Parkplatz reserviert.

Das eigentliche Problem aber war: Wo sollten die fünfundsiebzig Teilnehmer parken, mitten in Wiesbaden? Die wenigsten Geschäftsleute nutzen öffentliche Verkehrsmittel, und sie dazu zu zwingen, war eher unrealistisch. Das Hotel hatte fünf Parkplätze, und ohne Reservierung ging nichts. Mir war völlig unverständlich, wie man das bei der Buchung nicht berücksichtigen konnte. Aber der Mann betrachtete die Welt einfach nur gefiltert durch seine Ego-Brille: Was ihn nicht unmittelbar berührte, war nicht wichtig. Das Parkplatz-Problem wurde ihm erst bewusst, nachdem wir es ihm nach Teilnehmer-Beschwerden deutlich mehrfach ins Gesicht gesagt hatten. Dann redete er die Sache klein – seine übliche Reaktion bei Kritik. Dass seine Gedankenlosigkeit seinen Mitmenschen jede Menge Mehrarbeit machte, registrierte unser Veranstalter nicht – denn er litt ja nicht selbst darunter.

## Medikamente ohne Angabe, wofür sie gut sind

Das eigene Denken bei der ganzen Welt vorauszusetzen, ist Hauptsymptom bei Egozentrikern. Man hält sich einfach am eigenen Wissen und an den eigenen Bedürfnissen, und mehr geschieht nicht. Manche Pharma-Unternehmen stellen Medikamente her, ohne draufzuschreiben, wozu das Medikament dient. Aus Ego-Sicht des Unternehmens ist das kein Thema – schließlich kennen die Insider dort das Präparat und seine Funktion. Doch der Anwender hat dann eben im Arzneischränk eine Tube und weiß nach einiger Zeit nicht mehr, wofür. Es übersteigt offenbar das Denkvermögen mancher Pharma-Leute, dass ein Medikament irgendwann ohne Karton und Beipackzettel herumliegt und dass das Anwendungsgebiet niemand erraten kann. Sie denken sich die absurdesten Namen für ihre Präparate aus, berücksichtigen die aberwitzigsten rechtlichen Vorgaben, bedrucken den Beipackzettel in möglichst kleiner Schrift – aber das Wesentliche, das Einfache schreiben sie nicht auf die Tube.

Die Mineralöl-Marke ██████████ ist seit einigen Jahren nicht mehr in der Lage, an den Tankstellen Diesel eindeutig zu kennzeichnen, so egozentrisch kann Marketing sein. Man nötigt den Kunden das interne »Wording« einfach auf. »Was ist der normale Diesel?«, fragen also Autofahrer die Tankwarte oft. »FuelSave Diesel oder V-Power Diesel?« Keine Ahnung! Woher soll man es auch wissen? Wir arbeiten nicht alle bei ██████████, wir kennen deren interne Denk-Knoten nicht. Ich hielt zunächst den »FuelSave Diesel« für die teurere Variante, die angeblich den Kraftstoffverbrauch senkt, denn nach meinem Englisch bedeutet »Fuel Save« so viel wie »Sprit sparen«. Irrtum: Die Marketing-Gehirne von ██████████ haben es genau andersherum aufgezogen – unfähig dazu, sich in die Perspektive eines ganz normalen Kunden zu versetzen, der von außen kommt und für den ██████████ nur eine von vielen Marken ist. »FuelSave« – selbstverständlich marketingmäßig mit einem Großbuchstaben mitten im Wort, weil das ja so schick ist – ist der normale Diesel. Später ergänzte man Aufkleber, die das Wirrwarr erklären sollten: »Aus ██████████ Diesel wird ██████████