

Auf die Farbe kommt es an!

Von Julia Gundelach

Ein wichtiges Kundengespräch steht an, doch schon auf dem Weg ins Büro – nach Monaten im Homeoffice – wird klar: Maske vergessen! Also schnell in den nächsten Discounter, einen Zehnerpack des günstigsten Modells ergattert und los geht's? Das ist keine gute Idee. Denn: Im Beratungsgespräch ist es alles andere als egal, welche Maske man trägt. Schweizer Neuromarketer fanden heraus, dass es sich durchaus lohnt, beim Mund-Nasen-Schutz auf die Farbe zu achten.

In einer Studie haben die Experten der Unternehmensberatung Zutt & Partner untersucht, welche Maskenfarbe in Beratungsgesprächen optimal ist, und dafür zunächst definiert, was gute Beratung eigentlich bedeutet. Dabei kommt es vor allem auf eines an: Vertrauen. Und das wiederum basiert auf Sympathie und Kompetenz – beides Faktoren, auf die durchaus auch die Maske „abfärbt“, die deswegen mit Bedacht gewählt sein sollte. Grundsätzlich sind die Sympathiewerte generell niedriger, wenn das Gegenüber Maske trägt, egal in welcher Farbe. Kein Wunder, wenn man das Lächeln nicht sieht. Aber: „Maskierte“ Kundenberater wirken automatisch kompetenter, was laut Studie an der Assoziation zur Medizin liegen könnte. Außerdem lenken Mimik und Sympathiewerte nicht ab, der Fokus liegt auf dem Inhaltlichen und damit der Beratungskompetenz.

Und welche Farbe hat nun die perfekte Maske fürs Verkaufsgespräch? Da Sympathie für eine erfolgreiche Beratung der wichtigere



Je näher eine Maske bei einem der beiden Pole liegt, desto ähnlicher – und damit besser – ist die emotionale Wirkung zwischen Marke und Pol (o.). Die ideale Maske ist weiß oder hellblau mit dunklen Elementen (I.).

Faktor ist, sind Masken in Weiß und Hellblau ideal – bei ihnen geht am wenigsten Sympathie verloren, heißt es in der Studie. Dunkelblaue und schwarze Masken stehen eher für Kompetenz und gelten daher als zweitbeste Wahl. Rosa Masken lassen Berater weder signifikant sympathischer noch kompetenter wirken – und keinesfalls sollte man zu gelben, grünen oder orangefarbenen Masken greifen. Denn sie ziehen emotional zu stark weg von Sympathie und Kompetenz.

Die perfekte Maske, so heißt es in der Studie, sei die Kombination aus beiden Welten – Sympathie und Kompetenz. Das heißt, die ideale Maske ist hellblau oder weiß mit dunklen Elementen. „Die Ergebnisse zeigen, dass Maskenfarben nicht einfach Geschmackssache sind, sondern sich die sorgfältige Wahl der Farbe aus Emotionsicht durchaus lohnt“, sagt Philipp Zutt von Zutt & Partner. ¶