

LACHENDE...

Ich schnappe meine Sachen, werfe mir die Jacke über die Schultern und haste Richtung Ausgang. Ich bin verabredet. Treffe Katrin in einem Restaurant in der Innenstadt zum Abendessen. Wir kennen uns schon ewig, sind gemeinsam auf die Uni gegangen. Heute sehen wir uns allerdings nur noch selten, ständig kommt uns irgendetwas dazwischen. Selbst das heutige Treffen haben wir schon zweimal verschoben. Umso mehr freue ich mich, dass wir endlich wieder Zeit haben, uns einmal so richtig auszutauschen. Ist sowieso schon zu lange her. Als ich ankomme, ist sie schon da. Sitzt an einem Tisch, nippt gedankenverloren an einem Glas Wein und scheint sehr nachdenklich zu sein. »Hey, was bedrückt Dich?« frage ich und setze mich dabei zu ihr an den Tisch. Fast hätte sie mich gar nicht bemerkt. »Oh, verzeih, ich war ganz in Gedanken verloren. Bei uns geht's zurzeit drunter und drüber«, antwortet sie. Das ist für mich nichts Neues, das ist bei ihr Standard, ihr Job in der Online-Verkaufsabteilung eines großen Modehandels bringt das mit sich. Ein wenig gestresst wirkt sie immer, wahrscheinlich braucht sie das sogar. »Irgendetwas Außergewöhnliches dabei?« frage ich. Sie schüttelt nachdenklich den Kopf: »Interessant trifft's wohl eher. Und eigentlich ein wenig tragisch.« Meine Neugier ist geweckt und sie versteht meinen interessierten Blick als Einladung fortzufahren: »Wir haben eine neue Jeans-Linie im Sortiment, dabei sind wirklich schöne Sachen. Die wollten wir auch entsprechend in Szene setzen und haben – nicht ohne das nötige Kleingeld – ein Riesen-Shooting mit Models, Star-Fotografen und allem Pipapo organisiert.« Sie hält kurz inne und mir entruht sich ein aufbauend gemeintes »Doch schön, oder?«. Allerdings ahne ich bereits, dass ich mir diese Aussage hätte sparen können. »Ja klar, das Shooting war ein voller Erfolg, die Fotos sind einmalig geworden, und alle bei uns waren mit dem Ergebnis mehr als nur zufrieden. Hätte nicht besser laufen können«, ein kurzes Lächeln huscht über ihr Gesicht, verschwindet jedoch gleich wieder. Sie runzelt die Stirn: »Vielleicht sogar etwas zu gut. Uns flattert momentan eine Rücksendung nach der anderen aus dieser Kollektion ins Haus.« Ich blicke sie verdutzt an, brauche sichtlich eine Erläuterung: »Habt ihr geschummelt? Sieht das Produkt auf den Bildern besser aus als in Wirklichkeit?«. Sie winkt sogleich ab: »Nein, natürlich nicht. Das Produkt sieht auf dem Foto genauso aus wie in Natura. So einen Schnitzer könnten wir uns nicht leisten.« Ich hake nach: »Was ist dann das Problem?« >>



KEHRSEITE

Eine Ansichtssache von **Juliana Rocha**



»DIE HABEN IN
WAHRHEIT DEN
HINTERN
GEKAUFT, NICHT
DIE JEANS.«

Sie schaut mich mit konzentriertem Blick an, schweigt kurz und meint: »Genau darüber habe ich nachgedacht, als du gekommen bist. Und das Einzige, was mir einfällt ist, dass die Kombination aus Models und Starfotograf einfach Bilder hervorgebracht hat, die mit dem, was man zuhause vor dem Spiegel sieht, zu wenig zu tun haben.« Ich verstumme, denke kurz über ihre Worte nach, dann nicke ich andächtig. »Das ergibt Sinn, kann ich nach vollziehen. Ich habe auch schon Sachen gekauft, die zwar genauso aussehen wie auf dem Foto – aber dann irgendwie auch wieder nicht so ganz. Speziell bei Kleidung.« Aus Interesse hake ich nach: »Haben eure Kunden einen Grund angegeben, weshalb sie die Jeans zurückgeschickt haben?« Sie zögert mit ihrer Antwort keinen Augenblick, diese Frage hat man ihr heute anscheinend schon öfters gestellt: »Ein Großteil hat die Passform bemängelt, der Rest hat angegeben, das Produkt würde nicht den Erwartungen entsprechen.« Ich grinse: »So wie Du mir das beschreibst, klingt es fast so, als hätten eure Kunden eher den Hintern des Models gekauft – und nicht die Jeans.« Sie blickt mich an, nickt zustimmend. »Meinst Du, dass wir uns den Aufwand für die Fotos hätten sparen können?«, wirft sie in den Raum, halb an mich gerichtet, zur anderen Hälfte an sich selbst. Dabei denkt sie über meine Aussage von eben nach. »Gute Bilder sind schon wichtig und an der Qualität hapert's ja nicht.« Jetzt hat auch sie meinen Gedanken verdaut: »Eigentlich haben wir es verabsäumt, uns der Zielgruppe der Hosen zuzuwenden. Wir haben uns gedacht: Zu gut gibt es nicht – und das Motiv dabei völlig vergessen.« Freundschaftlich lehne ich mich zu ihr über den Tisch und flüstere süffisant: »Dein Retourenproblem löst das allerdings trotzdem nicht...« Diese kleine Spitze kann ich mir nicht verkneifen, außerdem kennt sie mich schon lange genug, um sich davon nicht beirren zu lassen: »Sicher nicht, daran können wir jetzt nichts mehr ändern. Dafür sind wir allerdings auch um eine wertvolle Erkenntnis reicher geworden«, seufzt sie. »Und das ist schlussendlich das, worauf es in meinem Job als eCommerce Manager in der Firma ankommt.« ■