

## De marketingexpert: Fop uzelf

3



Rik Riezebos, directeur van het European Institute for Brand Management, een onafhankelijk kennisinstituut op het gebied van brand, design en reputation management: "De overheid probeert ons, burgers, op allerlei manieren te sturen. Dat doet die overheid via een slimme techniek: nudging. Ze sturen ons zonder dat we het door hebben. Let maar eens op de borden boven de snelweg. Op de blauwe borden waar ANWB in de rechterhoek staat, staan de pijlen voor rechtdoor gaand verkeer naar beneden gericht. Op de borden van Rijkswaterstaat, dat zijn de nieuwste versie verkeersborden, staan de pijlen naar boven gericht. Wat blijkt? Bij de Rijkswaterstaatborden rijden de auto's vlotter door. Zo wordt ons gedrag subtiel gestuurd. We krijgen niet expliciet te horen wat we moeten doen, maar worden zachtjes de juiste kant op gemasseerd.

Er is een Thais filmpje in omloop waarop kinderen met een sigaret in hun hand aan volwassenen een vuurtje vragen. Stuk voor stuk vertellen de volwassenen aan het grut waarom ze niet zouden moeten roken: je krijgt kanker, je gaat eerder dood... Waarom rookt u zelf dan? vragen de kinderen vervolgens. De volwassenen zijn dan stomverbaasd. De boodschap die ze normaliter niet willen horen, komt via deze confrontatie met jezelf wel aan. Sociale druk, de vergelijking met leeftijdsgenoten of burens, is ook een sterk middel. Hoe dichterbij het komt, hoe meer we geneigd zijn ons te conformeren aan de goed verpakte 'wens' van de maatschappij of het bedrijf. Wie leest dat 78% van de mensen uit 'deze straat' - uw straat - sport, is zelf

ook meer geneigd te sporten.

Ander trucje: dat wat in de supermarkt het dichtst bij de kassa ligt, wordt veelvuldig verkocht, omdat tijdens het wachten het oog erop valt. Vaak ligt er snoep. Als dat komkommers en tomaten zouden zijn, was Nederland een stuk gezonder.

Rationele boodschappen laten we langs ons heen gaan. We kiezen op ons gevoel. Van doorslaggevend betekenis zijn details die op het eerste gezicht betekenisloos zijn. Er is bijvoorbeeld ontdekt dat mensen op een bord met een brede rand, meer eten scheppen dan op een bord met een smalle

**'Rationele boodschappen laten we langs ons heen gaan. We kiezen op ons gevoel'**

rand. Om studenten minder te laten eten, hebben sommige Amerikaanse universiteiten in de kantine de dienbladen weggehaald. Zonder dienblad kopen mensen minder eten. Ze moeten het namelijk allemaal zelf vasthouden en op een gegeven moment zijn hun handen vol. Deze kleine dingetjes kunt u zelf ook doen om het uzelf makkelijker te maken in het leven. Fop uzelf. Doe de brede glazen en borden met een brede rand de deur uit. En als de industrie samen met de overheid een goede campagne gaat voeren voor natriumarm eten, wordt u geholpen door de publiciteit: als iets op televisie is geweest, doet u het zelf ook sneller."