

Woher der Wind weht – Lachen oder weinen?

Woher der Wind in den Bereichen Service und Dienstleistungen weht habe ich am eigenen Leib erlebt. Er bläst einem direkt ins Gesicht. Und er treibt ein unerschöpfliches Maß an Unlust und Dummheit vor sich her, dass einem Angst und Bange werden kann. An zwei Beispielen möchte ich zeigen was geschieht, wenn man auf ungeschultes, unterbezahltes und somit meist unmotiviertes Personal zurückgreift. Soll man lachen oder weinen?

Vor gar nicht all zu langer Zeit begab ich mich in einen der Super-Discounter bei denen man vom Aal bis zum Zylinderstift alles bekommt, was das Herz begehrt. Und ich wollte nur zwei Rollen Doppelseitiges Klebeband. Um nicht orientierungslos durch die zahlreichen Gänge zu irren, fragte ich am Informations-Tresen nach dem Weg. Eine freundliche und zudem genaue Wegbeschreibung brachte mich ohne Umwege ans Ziel. Dort angelangt fand ich, in hockender Haltung, eine weitere Verkäuferin vor, die gerade damit beschäftigt war ausverkaufte Tesa-Rollen neu aufzufüllen. Auf meine Frage nach dem Doppelseitigen-Klebeband bekam ich mit genervtem Blick die Antwort: "Ausverkauft". Ein gesundes Misstrauen und ein wachsames Auge bestätigten mir allerdings das Gegenteil. Was soll ich sagen. Ein frisch aufgefülltes Regal mit etlichen Rollen Doppelseitigem Klebebands. An guten Tagen lacht man darüber an schlechten...

Und noch ein Beispiel für absolute Hirnlosigkeit im Dienst. Auf mein Bitten hin begab sich ein Bekannter von mir, handwerklich unbegabt, in einen Heimwerker-Fachmarkt. Und auch er fragte das Fachpersonal nach dem benötigten Material. Unterlegscheiben und dazu die passenden Schrauben. Auf das Fachwissen des Mitarbeiters vertrauend begab er sich wieder auf den Rückweg. Hätte er mal lieber noch mal nachgeschaut.

Denn als ich meine Arbeit fortsetzen wollte geschah folgendes. Die Schraube passte allerdings genau durch das Loch in der Unterlegscheibe! Was kann man also daraus lernen?

Wenn man etwas benötigt und bei der Suche danach auf fremde Hilfe angewiesen ist, tut man gut daran jede Aussage und jeden Ratschlag doppelt und dreifach zu prüfen. Und auch bei sogenanntem Fachpersonal ist Vorsicht geboten. In diesen Momenten rächt sich mal wieder die stetig fortschreitende Globalisierung. Und ich befürchte, dass die wahren Fachhändler um die Ecke, die wissen wo das Doppelseitige Klebeband steht oder welche Unterlegscheiben zu welcher Schrauben passen, aussterben werden. Um der Allgemeinheit dieses Leid zu ersparen, sollte also jeder von uns Anschaffungen wie zum Beispiel technische Geräte, dort kaufen wo der Kunde noch König ist, eine vernünftige Beratung bekommt und auch bei Problemen oder in Garantiefällen nicht nur mit den Schultern gezuckt wird.