

Kundenwüste Deutschland und "Liebe Macht Sinn"

1/1

Verfasser: René Scholz, Quelle: www.liebemachtsinn.de, Online: 1. Februar 2010

Die "Servicewüste Deutschland" ist immer wieder ein beliebtes Thema in den Medien ¹⁾. Und der Schuldige scheint auch schnell gefunden: Der in der Serviceindustrie Tätige, sei es die Kellnerin, der Taxifahrer, die Dame am Telefon, Ärztin oder Zahnarzt, zählt zu den 71,9 Prozent der Bevölkerung, die hier ihrem Beruf nachgehen ²⁾.

"Ut salutamus, ita resalutamur" ³⁾: wie wir grüßen, so werden wir zurückgegrüßt. Jedes Gespräch im Service, im Verkauf, in der Beratung, in Marketing und Management, kurzum: jedes Gespräch benötigt zwei Menschen, die im Idealfall wechselseitig sprechen und zuhören. Warum sollte immer der Dienstleister an Unstimmigkeiten schuld sein?

I. Der Herr

Die Kravatte aus der Schillerstraße (ein Stundensatz), der Anzug aus der Goethestraße (ein Tagessatz) und die Uhr aus der Kaiserstraße (ein Monatseinkommen) prägten den Endfünfziger, der im Taxi Platz nahm. Noch bevor sich die Tür schloss sagte er: "Flughafen!"

Kein Gruß, kein Bitte, keine Höflichkeit, aber wehe dem Fahrer, der so antwortet: "Fünfundzwanzigfünfundneunzig"

II. Die Servicewüste

"Guten Morgen."

" . . . "

"Was kann ich für sie tun?"

" . . . "

Ein großes Rundes oder lieber vier Brötchen für's Wochenende?"

"n Rundes."

"Darf es sonst noch etwas sein?"

" . . . "

"Das macht dann, bitte, zweiachtzig."

" . . . "

Vielen Dank.

" . . . "

Einen schönen Tag noch."

" . . . "

Auch in der trockensten Servicewüste blühen beseelte Blumen, aber ganz ohne Wasser werden diese Wunder welken. Frau S., die auf das Vorbildlichste bemühte Mitarbeiterin, wurde kurz nach dem dieses Gespräch notiert werden konnte entlassen: "Kostendruck." ⁴⁾

Wir selbst schaffen uns - als Kunde und als Dienstleister - unser Gegenüber. Aber der andere hat doch . . . ? Lassen Sie uns doch, bitte, etwas mehr erwachsen sein.

Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

1) Google bietet ca. 108.000 Seiten zum Stichwort "Servicewüste", 1. Februar 2010

2) Wikipedia, <http://de.wikipedia.org/wiki/Wirtschaftssektor>, 1. Februar 2010

3) Bornemann, Eduard, Lateinisches Unterrichtswerk, 3-454-70100-7, p. 20, 2002

4) Scholz, René, Liebe Macht Sinn - Die Spielregeln (Handbuch für Wirtschaft)

3. neu bearb. Auflage, ISBN 978-3-89918-178-4, p. 62, 2008