

» Herr Vater mag's gern persönlich

Buchstaben statt Taten

Etwas schwarz auf weiß zu haben, gilt in der Regel als Sicherheit. Nicht so im Handel. Da bedeutet es oft das Gegenteil.

MAG. GERHARD J. VATER,
Fachmann für echte Servicekultur
www.sinnvollesbewirken.at



„Immer häufiger verkehrt der Handel mit mir im Geschäft schriftlich: Am Eingang werde ich willkommen geheißen. Es wird Dank dafür zum Ausdruck gebracht, dass ich hier und heute einkaufe. An der Kassa hofft man, dass ich wiederkomme. Und dazwischen wird versichert, dass man für mich da sei und bekräftigt, meine Zufriedenheit zu wollen. Das alles wird gedruckt, gestickt, geschrieben. Aber es wird nicht getan. Kommunikation und Kontakt mit mir werden auf die Buchstaben reduziert und an das Geschriebene delegiert. Als Kunde bin ich enttäuscht, weil es bei schriftlichen Ankündigungen und plakativen Versprechen bleibt. Ich kann durch den ganzen Markt gehen, Mitarbeitern begegnen – und nicht beachtet werden. Den Worten folgen keine Ta-

ten: Niemand freut sich, niemand will, dass ich zufrieden bin, niemand ist für mich da. Wozu auch, ich habe alles ja schon schriftlich. Ist die persönliche Zuwendung auf einem Aufsteller, einem Arbeitsmantel oder einem Ansteckschild schriftlich postuliert, kann man ruhigen Gewissens Regale einräumen, Kisten schlichten und Obst sortieren. Denn der Kunde wurde ja schon begrüßt, bedankt, betreut – schriftlich. Der aktive Beweis für Freude, Dank und Aufopferung darf ausbleiben. Wird der persönliche Kontakt nicht gepflegt, weil es ohnedies geschrieben steht? Oder steht es geschrieben, weil kein persönlicher Kontakt gewünscht ist? Henne oder Ei? Wer menschliche Zuwendung auf technische Hilfsmittel wie Tafeln, Kassendisplays oder Plakate auslagert, macht den Kundenkontakt ärmer für alle: Kunden und Mitarbeiter. Kundenorientierung wird auf Schriftverkehr reduziert. Bitte weniger schreiben und mehr tun! Danke.“