

# Story`s von der Fleischtheke

## Sachen gibt's, Service ohne Ende.

**„kundenfreundlichkeit“ einmal „KLEIN“ geschrieben!**

**>Teil1.<**

**Wenn aus Schaschlikspießen Fallbeile werden.**

*Eine ganz spezielle Logik sagt aus, dass: „Wer viel rum kommt, erlebt auch viel!“ Gerade mein Beruf und der tägliche Umgang mit Personal bergen natürlich Kuriositäten ohne Ende. Die ulkigsten Dinge erlebt man oder gerade wir, als Testeinkäufer im Alltag. Menschliche Verfehlungen und amüsante Zusammenhänge lassen sich manchmal an Komik nicht überbieten.*

*Als Kunde hat man es nicht leicht und die Servicewüste Deutschland hat einige Talente, durchaus auch „Comedyreif“ zu bieten. In den Geschichten dieser Staffel und diese Staffel kann unendlich erweitert werden, solange die Talente nicht aussterben, geht es um reine Kuriositäten, die den Alltag eines Kunden prägen. Aus der Sicht des Kunden, sehen manche Dinge anders aus und die wiederum sehe ich dann auch noch mit ganz anderen Augen. Freuen Sie sich auf Geschichten, die im Eigentlichen alltäglich sind und sicher überall passieren können.*

**„Angebot und Nachfrage...“ oder: „Wie man in den Wald hinein ruft...“, dass könnte eine Logik sein, für die nun folgenden Dokumentationen. Diese Logik führt jedoch zu keinem sinnigen oder schlüssigen Zusammenhang, weshalb die Impressionen des Erlebten wieder einmal getrennt abgehandelt und auch so aufgenommen werden sollten. Erinnern wir uns im Vorfeld doch einmal und zwar recht wehmütig an die guten alten Zeiten, als es noch ein „verkaufspersonalfreundliches“ Ladenschlussgesetz gab. Was war es doch schön, wenn um 18:30 Uhr der Feierabend für den gesamten Handel eingeläutet werden konnte. Der lange Samstag, einmal im Monat, war ein Ereignis, an dem sich ein Fleischer natürlich nicht beteiligte. War es nicht gerade in der Fleischerbranche so, dass der Feierabend um 18:30 Uhr so ausgelegt wurde, dass dann sekundengenau und pünktlich nur noch abgeschlossen werden musste? Der symbolische Schlüsseldreh wurde zur offiziellen Handlung mit Kultstatus. Gründlich wie wir Deutschen sind und besonders die Fleischer, denn man steht ja früh auf, wurde um 18:35 der wohlverdiente Feierabend eingeläutet oder hatte bereits begonnen. Galt es nicht sogar als Hochverrat, wenn ein Kunde um 18:25 nach frisch durchgedrehtem Tatar verlangte, zumal der Fleischwolf sicher schon seit 17:45 gesäubert und bereits auseinandergenommen war? Zugegeben, ich folgte der gleichen Logik über viele Jahre. Welt offen eingestellt, sollten mir jedoch zum Glück die Augen geöffnet werden. Heutzutage ist es mein Job, anderen Leuten die Augen zu öffnen oder den vielen selbsternannt „Betriebsblinden“ zum Sehen zu verhelfen. Ich achtete in den letzten Jahren jedoch ganz gezielt auf das, was um uns herum passierte. Der tägliche Umgang mit Verkaufspersonal sollte dann auch meinen Horizont erweitern.**

Die Zeiten änderten sich, die Kunden blieben die Gleichen, doch so mancher Fleischer blieb bei seinen Gewohnheiten. Das Problem ist heute jedoch, dass sich die Kaufwut der geliebten Kundschaft auf mehr als 12-16 Stunden am Tag verteilt und der Kunde alles, was er möchte halt überall bekommt. Wer früher am Samstag nach 14:00 erschien, der bekam nichts mehr. Alte Metzgerlogik! Wer heute nicht vor 14:00 Uhr erscheint, dessen Geld bekommt der Metzger nicht. Neue Kundenlogik! Ob nun Rache oder Fügung, sei dahingestellt. Heute erhalten wir hierfür die Quittung, denn der Kunde revangiert sich nachtragend auf brutalste Art und Weise. Gerade die Kunden, die früher vor 14:00 an der Verkaufsf front erscheinen mussten, kaufen anscheinend heute später ein. Ob nun aus reinem Trotz, Rache gelüsten oder Gleichgültigkeit, es wird z.T. sehr penetrant nach 14:00

**Uhr fleißig weiter eingekauft. Tja, wer zu spät kam, den strafte früher das Leben, stellvertretend die Fleischerei Fachverkäuferin. Heute straft der Kunde und diese Strafe heißt dann für uns Fleischer: „Aldi Fleisch wird gegessen!“, denn das gibt's bis 20:00 Uhr.**

**Eine Verlängerung der Öffnungszeiten, wäre jedoch mit fatalen Folgen versehen. Zum einen sind die Kunden bereits und ihrer neuerlichen Gewohnheit folgend weg, zumal die Rückeroberung müßig wäre, was jedoch fatal ansteigende Personalkosten zur Folge haben dürfte. Zum anderen sprechen viele Trends bereits heute und stetig zunehmend gegen das klassische Fachgeschäft. In den klassischen Punkten, der Qualität, der Frische und besonders im Service, liegen unendliche Chancen. Der Service und gerade hier liegt die Chance, sollte sich jedoch nicht auf die Dienste nach Feierabend, also mit Schwerpunkt Partyservice, beschränken. Der direkte Service am Kunden, das sofortige Geschäft, welches auf Nettigkeit, Service und Dienstbereitschaft beruht, zeichnet den Fleischer der Zukunft aus. Während die Anderen bereits Lebensmittel lieben, Fleisch inklusive, sollten wir den Kunden in den Mittelpunkt stellen, bevor die Anderen auch das wiederum besser machen werden.**

**Doch bevor das gesamte Thema verallgemeinert wird, sollte einmal eine Gegebenheit mit eingespielt werden, die zu irgendwelcher Kundenbindung, oder gar Kundenbegeisterung nun gar nicht führen kann.**

**An einem schönen Tag im Frühjahr machte ich, also der absolute Horrorkunde für eine nicht servicebetont denkende Verkäuferin, mich auf den Weg. Wieder einmal im Auftrag eines Inhabers entsandt, sein Personal zu testen. Der „Sechser im Lotto“, ich, also der wildfremde neue Kunde fuhr mit seinem Mitarbeiter, von der Navigation geleitet, an besagter Verkaufsstelle vor. Im Süden unserer Republik schlugen die Uhren noch etwas anders, einigen Fleischern geht's noch gut und hier sollte die Uhr zeigen, was sie geschlagen hat. Da war sie nun, die Metzgerei, das Ziel für den obligatorischen Testkunden. Emsiges Treiben war vom Parkplatz aus bereits zu beobachten. Die Uhr zeigte 12:45 an, bevor ich wusste was sie schlagen sollte. Unwissend, kauf lustig und mit ausreichendem Bargeld ausgerüstet war ich noch ahnungslos. Um 13:00 Uhr begann hier die wohlverdiente Ruhezeit, also die Mittagspause. Gewillt richtig Geld los zu werden, schritten wir zum Eingang des Fachanbieters für Fleisch und Wurstwaren. Der Eingang war zwar da und recht schnell gefunden, doch wurde uns der Zutritt erst einmal verwehrt. Die innen hinter der Tür beschäftigte Mitarbeiterin war in Ihrem Tatendrang nicht zu bremsen, den Eingang zu fegen. Nur gut, dass das Schild über der Tür fehlte: „Herzlich Willkommen!“ Von Herzlichkeit war hier nicht viel zu spüren. Sie fegte. Sie, also die emsig fegende Dame, ließ uns nicht einmal hinein und bat auch nicht um Geduld. Bevor ich mir auch aufgrund meiner unbändigen Fantasie überlegte, ob wir uns gar später und bei Betreten des Ladens vielleicht die Füße abtreten mussten, sagte ich zu meinem Mitarbeiter recht laut: „Kehrt die Dame noch, oder fliegt sie schon?“ Weder der Kommentar, noch der Umstand, dass hier Kunden darauf warteten ihr Geld los zu werden, schien sie zu beeindrucken. Ignorierung und zwar als Waffe sollte uns treffen. Ich sah derweil die Wartezeit dazu an, die Spannung und die Vorfreude zu steigern. Nach Abschluss des Fegevorgangs, ohne das Fegefeuer, welches uns ereilen sollte zu erwarten und auch endlich, war es dann soweit. Wir durften an den Ort des Geschehens treten. Rein die im Laden befindlichen Auslagen, die Vielfalt der Produkte und der hungrig machende Duft, der gerade über dem Heißthekenbereich hing, sollte uns sagen: „Hier sind wir richtig“. Ob wir zwar am richtigen Ort, doch zur falschen Zeit waren, dass sollte sich dann schnell zeigen. Das es nicht zu irgendeiner Begrüßung kam, stufte ich weniger als Unhöflichkeit ein, sondern eher als verständlich Verärgerung, da der frisch gefegte Boden, zudem auch noch von mir, gerade wieder betreten wurde. Warum hatte sie uns eigentlich nicht ein Putztuch zum Abtreten der Schuhe bereitgelegt? Man fragt sich ja schließlich manchmal Dinge. Aktives Einkaufen heißt bekanntlich mit zu denken. Wie sollte ich jedoch mit denken, wenn ich nie hier war und nicht wissen konnte, wie**

man dachte, bzw. wie rum ich denken sollte. Als ich nun vor der Theke in Position ging, kam die nächste Kollegin, auch im Tatendrang kaum zu bremsen, mit einem Putzeimer angelaufen und trat mir vor der Theke zur Seite. Gemessen an einem Ameisenhaufen, stellte dieser Hort des Fleischeinkaufes, besonders diese Stelle der Theke, an der ich stand, den reinsten Ruhepool dar. Das sollte sich schnell ändern. Mein erster Gedanke, als die mit Putzeimer bewaffnete Dame neben mir stand, war: Das ist Service! Beratung vor der Theke, kundenbewusstes und bezogenes Denken, doch dem sollte nicht so sein. Der Eimer hätte mich jedoch auch schon auf eine Idee bringen können, doch warum sollte ich denn hier und jetzt denken? Muss ein Kunde denn denken, fragte ich mich? Muss ein Kunde überhaupt irgendetwas tun, außer bezahlen und Kaufwilligkeit an den Tag legen? Ich wartete ab und blieb stehen, als die Dame neben mir den besagten Platz einnahm und den Putzeimer abstellte. Auch die Andeutung, dass sie die Thekenscheibe öffnen wollte, ignorierte ich kurzerhand und abwartend. Ihre Aufforderung: „VORSICHT!“, kam etwas zu spät, denn sie schlug mir die Scheibe bereits gegen den Arm und begann zeitgleich damit, mit einem Fenstertuch, welches ich unter ihrem Arm eingeklemmt noch nicht gesehen hatte, die Scheiben zu shampooen. Tja, nicht denkende Kunden sollten bestraft werden. So standen wir dann in einem Laden mit sichtlich sauberem Boden, vor einer offenen Theke und wussten noch nicht, ob wir uns selber bedienen sollten, in Erwartung blitzsauberer Fensterscheiben. Geduld sollte man im deutschen Fleischerfachgeschäft mitbringen, dachte ich mir und wartete der Dinge ab, die noch folgen sollten. Da man uns nicht einmal begrüßt hatte, das taten wir immer noch ab, kam in mir bereits eine leicht kampfeslustige und Trotzlaune auf. Nicht dass ich es als Unhöflichkeit angesehen hätte, nein, wenn man viel zu tun hat, dann kann man in Gedanken sein. So schauten wir zu, wie die Fensterscheiben der Theke für die Nachmittagskunden geputzt wurden. Fazit: Wer zu spät kommt, den straft das Leben und hier die Nichtbeachtung. Wir waren jedoch nicht zu spät, denn die Uhr wies bereits 12:50 aus, also immer noch vor 13:00 Uhr, der Schließungszeit. Wir befanden uns jedoch im Countdownbereich der Schließung, dem berühmten akademisch fleischertechnischen Viertel. Aller guten Dinge sind drei, schien sich der Chef gedacht zu haben und so war schließlich noch eine dritte Dame im Verkaufsraum tätig, doch die wiederum schien rein zum Schutz der Produkte vor Ort zu sein, also vielleicht die „Qualitätsbeauftragte“. Sie, also die 3. Dame, begann bereits die Theke mit eigens hierfür angeschafften Kunststoffhauben abzudecken. Da sie am anderen Ende der Theke damit begann, die Salate zu verbergen oder zu schützen, vielleicht vor mir, konnte es sein, dass auch Sie uns nicht bemerkt haben sollte/wollte. Mein Entschluss jedoch stand an dieser Stelle bereits fest, dass ich später sicher noch einen Becher Fleischsalat kaufen wollte. Fazit, 3 Verkäuferinnen, laut Einstellungsurkunde, doch keine wollte momentan verkaufen und man sah uns als eine Art Zuschauer an.

Soweit der Stand der Dinge: 3:2, was bedeute 3 Verkäuferinnen gegen 2 Kunden. Statt einer Beachtung und nicht als Begrüßung oder Willkommensgruß zu werten, ging ein Ruf durch den Raum: „Mandy!“ Doch wer war „Mandy“, fragte ich mich, ohne über die Personalkosten des Inhabers nachzudenken. Tatsache war jedoch, dass hier anscheinend 4 Verkaufskräfte gegenüber 2 kauflustigen Kunden aufgestellt worden waren, deren Ziel es war in die wohlverdiente Mittagspause zu kommen. Wo Mandy herkam, ich weiß es nicht, doch vielleicht bereitete Mandy ja den Ruheraum vor, für die Mittagspause oder säuberte gar bereits den Fleischwolf, damit diese Arbeit am Abend nicht anstände. Die Uhr näherte sich der 12:55 Uhr, als „Mandy“ dieses Gespann Kunden ignorierender Fachverkäuferinnen zum Quartett abrundete. Mit einem höflich und partnerschaftlich wirkenden „Hallo“, einem Willkommensgruß der besonderen Art, egal ob Freude, Gruß oder Beachtung ausdrückend, stand Mandy nun vor mir. „Mandy“ wirkte bereits auf Anhieb etwas eigenartig. Das lag jedoch nicht an „Mandy“ selber, sondern mehr an den Fehlgriffen ihres Friseurs, denn die zusammen gemischten Farben Ihrer Haar Coloration schmerzten leicht in meinen Augen. Wer war nun geschmacklos? Ich, "Mandy" oder der Friseur, wer weiß, die Frage wurde nicht

beantwortet, interessiert heute und hier jedoch auch nicht. Die eigens installierten „Bäro“ Deckenfluter taten ihr Übriges dazu bei, den Hauch eines Papageien Geheges in dieses Fleischerfachgeschäft zu bringen. „United Collors of Benneton“ stand hier lebhaftig vor mir, in Form einer Haarfärbung extremster Art. Da diskutieren unsere Politiker tatsächlich über Kopftuchverbote an Schulen. Hier hätte man über Kopftuchzwang nachdenken können, statt der Überstrapazierung „kundlicher“, nicht kundiger Augen. Das Auge des Kunden ist bekanntlich belastbar und so stellte „Mandy“ eine Art Blickfang dar, der mich vom emsigen Treiben der Putzenden ablenkte. Von den im Laden befindlichen Produkten lenkte „Mandys“ Anblick gleich mit ab. So schlägt man verschiedene Fliegen mit einer Klappe, doch die ausgelegten Fleisch und Wurstwaren konnten sich sehen lassen. Aufgrund ihres Alters schien es sich um eine angehende Fachkraft zu handeln. Ihr Anblick irritierte meine Augen ja bereits, doch nun schmerzte er auch zeitgleich. Ihr Gesicht, einen Fakir inspirierend, wirkte einem Nadelkissen ähnlich. Wie der Zahnarzt den Metallstecker zwischen die oberen Schneidezähne bekommen hatte, interessierte mich weniger, denn das Loch in der Zunge, ausgefüllt mit einem Stahlstab, komplettierte den inneren Bereich des Mundes. Zugegeben, im Vorfeld hatte ich einen Kaugummi erwartet, der die permanenten Mundbewegungen auslösen konnte. Der Ring in der Nase war ebenfalls nicht zu übersehen und zeugte von fortschrittlicher und moderner Denkweise. Das zweite Loch in der Nase zierte zudem noch einen Metallstecker und in der Unterlippe prangerte mir ebenfalls ein Stahlstift mit Spitze entgegen. Fazit: Das Mädchen, eigentlich recht hübsch von Natur her, wirkte, als hätte man sie mit dem Lasso von der Weide gezogen. Nach dem egal wie auch zu verstehenden „Hallo“ kam das: „Bitte“ und sie schien meine Kauflust erkannt zu haben. Aufgrund der doch längeren Wartezeit, hatte ich bereits Schaschlikspieße entdeckt, die mir jedoch und natürlich nicht gefielen. Ich bin zugegebenermaßen ein widerlicher Kunde, denn ich verlange ja nur nach Dingen, die ich nicht sehe. Nicht das ich diese Dinge unbedingt haben möchte! nein, mich interessieren nur die Reaktionen der jeweils verkaufenden Mitarbeiter, sofern sie verkaufen wollen. Diese Spieße wiederum, waren mit Paprika gesteckt, worauf ich natürlich keine Lust hatte. Klar war, dass mein imaginärer Sohn, den Sascha ja darstellte, auf Paprika plötzlich allergisch reagierte. Man muss halt erfinderisch sein, mit der Zielsetzung, eine Verkäuferin aufs Eis zu ziehen. Das Mädchen konnte ja nicht wissen, wer ich war und das ich sie nun testen würde. Die anderen Damen hatten eh keine oder kaum Zeit, sich hierüber Gedanken zu machen. Vom entfernten Kirchturm her war das 13:00 Uhr Geläut zu vernehmen, was nicht wesentlich zur Verbesserung des Einkaufsklimas bei trug. Tatsache jedoch war: Hier stand ein potentiell neuer Kunde und dieser Kunde drohte mit Umsatz, auch wenn es nur ein Testeinkäufer war.

Zurück zu meinem Anliegen! Mich gelüstete es also plötzlich nach Schaschlikspießen und zwar ohne Paprika. Also fragte ich auch danach und die/eine vielleicht kundenorientierte Konversation sollte beginnen:

Kunde, Sechser im Lotto, also ich: Haben Sie auch Spieße ohne Paprika da?

Bedingt und sichtlich genervt, sich auf die Theke stützend, recht lapidar in der Ausdrucksweise, zumal kaum verständlich, da die in ihrem Mund befindlichen Metallschmuckstücke aneinander stießen, bzw. sich als hinderlich erwiesen, antwortete sie:

Mandy: Nein! Wenn Sie jedoch keine Paprika mögen, dann können Sie die Paprika Stücke doch von dem Spieß wieder runter machen!

Der Lachausbruch wurde von mir verhindert und wich einer Art des verwundert Guckens. Ich wollte das natürlich nicht selber machen und so verzichtete ich lieber auf die Spieße, auch an den daheim entstehenden, vermeidbaren Müll denkend. In dem Punkt jedoch war man auch hier eisern, denn man verzichtete auf den Umsatz, in der

Hoffnung, dass der Kunde ja was anderes finden könne. Ich suchte weiter. Da ich in der Theke kein Geschnietzeltes gefunden hatte, immer auf der Suche nach Dingen, die nicht da sind, gelüstete es mich plötzlich nach Gyros, einer Jägerpfanne, einem Paprika Geschnietzeltem oder gar nach einem bratfertigen Geschnietzeltem, weshalb ich hiernach fragte.

Ausbildung ist die Grundlage späterer Kenntnisse und die 3 anderen Damen hatten die „Kleine“ bereits gut angelernt in der Tatsache, dass der Wusch des Kunden grundsätzlich eine untergeordnete und zu ignorierende Rolle, wenn nicht sogar Nebenrolle spielt.

So fragte ich nach kurzem Planwechsel halt nach besagten Sorten Geschnietzeltem.

Mandy: Geschnietzeltes kann ich Ihnen schneiden, doch würzen müssen Sie sich das Geschnietzelte selber.

Für mich war klar, dass es sich bei diesem Geschäft um eine Vorstufe zur entstehenden Dönerbude handeln sollte, würde man nicht schnellstens einschreiten. Metzgereien, die nicht mehr gebraucht werden, werden ja bekanntlich gerne zu Tempeln orientalischer Köstlichkeiten, also zu Dönerbuden, umfunktioniert. Meine Kauflust hielt sich fortan in Grenzen. Irgendwann, den Trotz nicht verbergend, wurde ich dann allerdings etwas bockig. Den Willen, am Schluss nach einem Becher Fleischsalat zu verlangen, den ließ ich mir schließlich auch nicht nehmen. Dass die bereits abgedeckte Salattheke nochmals angehoben werden musste, nahm man bedingt, wenn auch mit leichten Gesichtsverzückungen hin. 27 unerfüllte Wünsche sollten offen bleiben, denn so oft hieß es insgesamt: „Haben wir nicht!“

Beim Verlassen des Ladens stand bereits eine der 3 anderen Damen an der Tür. Mir stellte sich die Frage: Abschiedskomitee, Wegweiserin oder wollte sie nur sicher gehen, dass dieser Kunde endlich weg war und nicht wieder herein kommen könne? Nicht dass sie da gewesen wäre, um mir die Tür zu öffnen. Das Öffnen der Tür machte ich selber und sie schloss sofort hinter mir ab, was ich am nicht zu überhörenden und recht demonstrativ wirkenden Schließgeräusch erkennen sollte. Sie, als ein stellvertretender Teil des Quartetts, wollte fortan niemanden mehr herein lassen, der mit Umsatz drohte.

Nun sollte man denken, dass es sich um einen Einzelfall gehandelt hätte, doch gerade Schaschlikspieße, eine Rarität in Sachen Kundenwünsche, die exotischste Spezies aller Spezialitäten, werden immer häufiger zu Fallbeilen für zu testende Verkäuferinnen. Gut, dass es bei Aldi Schaschlikspieße in versch. Varianten gibt. „Einmal hin, alles drin!“

Fortschrittliche Fleischer haben bereits die Chancen längerer Öffnungszeiten erkannt und halten mittlerweile, wenn auch gezwungen durch den Hauptmieter, also meist in Vorkassenzonen, länger geöffnet. Es war dann einmal so, dass der „Sechser im Lotto“ an einem Abend zum Testeinkauf anrückte. Es handelte sich um ein Einkaufsziel für Langschläfer und Preisbewusste, also einen Discountladen mit Öffnungszeiten bis 20:00 Uhr. Auch hier gibt es nicht nur Klassenunterschiede beim Verbraucher, doch der Discounter wurde zum Einkaufsziel für alle Klassen und für jede Klientel. Die Klassifizierung findet rein unterbewusst statt. Der Fleischer wurde zum Einkaufsziel für Frühaufsteher, gerade an Samstagen. Langschläfer sind auch bei Lidl gerne willkommen, es sei denn, die Truhen sind leer. Dann wird es auch beim Discounter eng.

Es ist schon eine Unverschämtheit, was ich ausdrücklich eingestehe, wenn man als Kunde um 19:30 einkaufen geht, zumal dieser Laden bis 20:00 Uhr geöffnet hatte. Es war halt so. Sascha und ich machten uns also wieder einmal auf den Weg, im Auftrage eines Unternehmers, Geld los zu werden und zeitgleich sein Personal auf Herz und Nieren zu testen. Unser Einkaufsziel, besagte Vorkassenzone, war an einen Bäcker und den aufzusuchenden Fleischer untervermietet. Der Bäcker hatte im Rahmen seiner kundenfreundlichen Öffnungszeiten bereits geschlossen, während emsiges

Kundentreiben im angrenzenden Discountladen zu vernehmen war. Ich machte mir noch keine Gedanken darüber, was aus einem vom Personal zu Grunde gerichteten Bäckerladen zu machen sein könnte. Dönerbuden gibt's bereits im Übermaß. Das im Fleischerladen noch brennende Licht signalisierte Verkaufslust und Bereitschaft, doch dabei blieb es dann auch, denn es war keine Verkäuferin da. Auch die Theke war bereits ausgeräumt. So stellten wir uns in die nicht existierende Schlange wartender Kunden und warteten ab. Die auf der Theke stehende Glocke, mit der Aufforderung: „Bitte läuten“, betätigte ich aus reinem Trotz nicht und so warteten wir weiter. Geduld gehört zu meinem Beruf. Die Wartezeit wurde mit den harmonischen Pumpgeräuschen einer Spülmaschine, aus dem Hintergrund erklingend, untermalt. Plötzlich erschien eine, wenn nicht die Gestalt aus dem Nichts, also dem Hintergrund. Die Dame begrüßte uns mit einem nicht gerade freundlich wirkenden: „Bitte?“ Auch mein klar ausgedrückter Wunsch und ihr zum Gruß geltendes: „Guten Abend“, schien sie kaum zu beeindrucken. Das 2. „Bitte?“ ihrerseits, sollte mich drastischer und auffordernder treffen. Dieses 2. „Bitte“, diente dazu ihr klar zu machen, weshalb wir hier waren und was ich wollte. Im Vorfeld hatte ich in der komplett leeren Theke jedoch ein Produkt ausgemacht, was auf einem schmutzigen Tablett lag und mein Interesse weckte. Vielleicht hatte ja dieses Tablett nicht mehr in die Spülmaschine gepasst? Wie konnte es anders sein, es handelte sich um einen einzigen Schaschlikspieß, landestypisch mit saurer Gurke und Leber besteckt, was bei uns Rheinländern nicht gerade auf Zuspruch trifft. Mit dem 2. Bitte, etwas abgenervter Natur begann die Konversation:

Kunde, also ich: Haben Sie vielleicht auch Fleischspieße ohne Leber da?

Warenrausgeberin: Nein

Kunde, mit ernüchtertem Blick: Haben Sie denn vielleicht Spieße ohne Gurken da?

W.R., mit drastischerem Tonfall: Auch nicht!

Kunde, auf den Plan gebracht: Haben Sie denn von diesen Spießen noch mehr da?

W.R., frech werdend: Passen Sie mal auf!

Nun muss ich die Situation näher beschreiben. Wir standen also vor der Theke und die sichtlich genervte Warenrausgeberin wirkte, als wolle Sie zum Sprung über die Theke ansetzen. Festzustellen wäre jedoch, dass ich nichts für mein Gesicht kann, was sie anscheinend nicht mochte. Somit wären wir wieder bei Käthe und Josef Krekels, jedoch deren Vererbungstheorie sollte hier und jetzt nicht Thema sein. Statt mir ins Gesicht zu springen, griff sie wutentbrannt, gesteigert genervt vom arbeitsreichen Tag nach dem einen noch vorhandenen Spieß. Sichtlich böse hielt sie mir den Spieß direkt vor die Nase. Den Spieß in der Hand, einem Messer gleich wirkend, schlug sie die Hand auf die obere Thekenablage, also direkt vor meine Augen. Da stand er nun auf der Theke, das Ziel meiner Begierde, senkrecht neben dem Zahlsteller, einem Mahnmahl ähnlich wirkend. Mit drohendem Blick setzte sie zur erzieherischen, rein verbalen Maßnahme an:

W.R.: So, passen Sie mal auf! Mehr gibt's nicht! Und wenn Sie keine Gurken mögen, dann können Sie die Gurken hier an der Seite (Sie zeigte es mir!) mit einer Schere anschneiden und von dem Spieß wieder runter machen.

Sprachlosigkeit, Bestürzung, Ernüchterung und alle nur denkbaren Emotionen, erfassten mich auf brutalste Weise. Der Umstand, dass wir die Dame anschließend bei der Kassenmanipulation überführten, führte dazu, dass ihr Arbeitsvertrag am kommenden Tag aufgelöst wurde. Ein Glück für den Chef und für weitere kaufwillige Kunden.

Sicher handelt es sich hier um Einzelfälle, doch seien wir doch einmal ehrlich? Bekommt der Kunde wirklich bedingungslos alle Wünsche in der deutschen Fleischerlandschaft erfüllt? Ist die Gradwanderung heutzutage nicht recht kritisch, auf dem Weg zum Attestat:

„Besser gut selber bedienen, als sich schlecht bedienen zu lassen?“

**Dass es auch anders geht, zeigte kürzlich eine Fachverkäuferin mit angeeigneten Grundkenntnissen im Holzgroßhandel. Auf meine Frage nach Schaschlikspießen kam ein klares: „Ja“. Auf ihre Frage hin, wie viele Spieße ich haben möchte, antwortete ich mit: „Drei Stück bitte!“. Da die Waage das zu geringe Gewicht der reinen Holzspieße nicht registrieren konnte, schenkte sie mir die 3 nackten Spieße. Das Fleisch hierzu holte ich mir dann woanders.**

*Liebe Leser!*

*Nicht alles, was unsere Vorgänger machten, war falsch, doch wir müssen heute etwas tun, zumindest uns Gedanken machen, wie es weiter gehen soll. Der Mensch ist ein Gewohnheitstier, doch welcher Gewohnheit sollte man folgen? Keiner! Die Kunst liegt im Verkauf und in der Tatsache:*

*„Der Kunde ist die wichtigste Person, er MUSS es spüren!!“*

.