

Story`s von der Fleischtheke

**Sachen gibt's, Service ohne Ende.
„kundenfreundlichkeit“ KLEIN geschrieben!
>Teil2.<**

Über Feinschmecker, Verhängnis Kalbfleisch und von Kalbsköpfen.

Die Friedhöfe der Welt brauchen ja bekanntlich keine Verkäuferinnen und im eigentlichen Sinne auch kein Marketing. Bei Friedhöfen handelt es sich um Selbstdreher, wo die Nachfrage das Angebot bestimmt. An diesem Anbieter führt nur die Urne in der Wohnzimmer Vitrine vorbei. Am Anbieter Fleischerei führt die Bundesstrasse vorbei, mit seinen bis u.U. 24:00 Uhr geöffneten Einkaufsmöglichkeiten. Friedhöfe sind Anbieter mit Monopolanspruch, zu denen irgendwann ein Jeder kommen wird und muss. Das reine und effektive Friedhofsmarketing beschränkt sich auf den Bestatter, also das Beerdigungsinstitut, oder im weitesten Sinne auf die Friedhofsverwaltung, bzw. einen Platzanweiser. Hier spielen Art und Weise bzgl. des Umgangs mit Kunden nur eine untergeordnete Rolle, so dass auf kommunalen Friedhöfen in Folge nur Gärtner benötigt werden. Für zu schließende Fachgeschäfte reicht halt künftig auch eine Art Objektverwalter. Falls nicht und wie mittlerweile fast üblich, eine Döner Bude mit angegliedertem Lieferdienst, eine Schnellreinigung, oder eine Pizzeria in die Räumlichkeiten eines entmonopolisierten Fleischerfachgeschäftes eingezogen ist oder sich finden ließ, dann reicht für dieses geschlossene Objekt im Grunde genommen ein Straßenfeger.

Doch wo liegt heute noch das Monopol? Fleisch und Wurst gibt's mittlerweile in jedem Seifenladen und an mancher Tankstelle, die zudem 24 Stunden geöffnet hat. Aus den, an einen Großladen angeschlossenen Fleischabteilungen, wurden Schlemmertempel und selbst die Spezialisten in Sachen Gammelfleisch schafften sich ein neues Image und wurden zur Meistermetzgerei erkoren, mit in 3 Sekunden Entfernung angegliedertem Sportfachgeschäft. „Einmal hin alles drin“ ist heute das Motto. Nach 14:00 zum Metzger fahren heißt auch heute noch in vielen Fällen: „Einmal hin und nichts ist drin“, bis auf die gerade ins verdiente Wochenende abreisende Fleischerfachverkäuferin, noch abfahren zu sehen.

Schlimm jedoch ist heutzutage, dass dann nach 14:00 Uhr in den meisten Fällen die Arbeit erst richtig losgeht. Dann, wenn das Personal ins Wochenende abreist, startet für so manchen Chef und erst recht für die Chefin die Arbeit erst richtig und man besteigt die Rettungsinsel Partyservice. Das Motto lautet dann Arbeiten zu machen, die die anderen Fleischanbieter und auch die Schlemmertempel weder machen können, noch wollen. Man stelle sich doch einmal bildlich vor, wie ein Tankwart mit der Zubereitung von Mousse aux Chocolat beginnt, doch belegte Brötchen machen und Croissant backen, dass hat er auch bereits gelernt. Die Zeiten änderten sich und aus so manchem Fleischermeister wurde der reinste Fernsehkoch oder gar ein versierter Eventmanager. Doch was spielt sich da in den Köpfen unseres Personals ab, die wir vergaßen mit auf die Reise zu nehmen und an denen zum Teil der Wandlungsprozess unseres geliebten Berufes vorbei ging?

Als Spross einer Fleischerfamilie aufgewachsen, kann ich mich noch recht gut an Zeiten erinnern, wo die Kunden und zu Wirkungszeiten meiner eigenen Mutter von ihr erzogen wurden. Was ihr an meiner Erziehung misslang, dass praktizierte Mutter an ihren

Kunden. Wer bei Käthe Krekels zu spät kam, der hatte schlechte Karten, oder wurde denunziert, wobei ein Hausverbot noch als milde Strafmaßnahme zu werten war. Da mein Vater das Familienoberhaupt war, sah meine Mutter ihre Berufung darin, die vielen ihrer ausgelieferten Kunden auf den richtigen Weg zu bringen. Der Weg führte ganz besonders innerhalb der Ladenschlusszeiten und weit weg von Sonderwünschen. Sonderwünsche lagen in Gunst und Ermessen der Ladeninhaberin und Kunden wurde nur innerhalb der Ladenöffnungszeiten Einlass gewährt. Als beste Metzgerei am Ort, war bei Krekels in Geilenkirchen das Fleischgeschäft quasi monopolisiert. Der Ursprung allen Übels, womit ich auf mich reflektiere, also meine Mutter, hatte eine Art „Matriarchat“ gegründet. Eigentlich meinem Vater und seinem Können als bester Wurstmacher am Ort zukommend, hatte Mutter hier ihre Kompetenz erkannt. Sonderwünsche kamen generell nicht in Frage. Käthe Krekels befindet sich bereits lange im Ruhestand, jedoch auch ihr Nachlass und sie war nur eine von vielen Gleichgesinnten, macht uns heute richtig zu schaffen. Man kann es sich heute auch so vorstellen: Die Hackfleischverordnung wurde berücksichtigt. Das Ladenschlussgesetz war und ist vielerorts auch heute noch heilig. An Samstagen wurde dann die Zeit vorgezogen, um das Einkaufserlebnis Metzgerei weiter zu limitieren, weshalb bereits spätestens um 13:00 Uhr geschlossen wurde. Selbst 4 Wochen Sommerurlaub von Kunden, war zu damaliger Zeit keine Seltenheit. Was die vermeintliche Lobby, die unsere Väter und Großväter bildeten jedoch übersah, war die Tatsache, dass es keinerlei Monopol gab, denn man verließ sich auf die Alleinstellung, zu der ein Meisterbrief und die Fähigkeit Wurst zu machen reichte. Späteres Erscheinen oder verspätetes Einkaufen hatte Folgen für den Kunden, wenn es um den Ladenschluss ging. Der Tatbestand des Verrates, so konnte man es auch sehen, wurde dann samstags bereits um 1 glatte Stunde vorverlegt und nach 13:00 einzukaufen, konnte halt Folgen haben für den Kunden, denn wer was will, der sollte auch zeitig erscheinen. Das waren noch Denkweisen! Der Mensch ist ein Gewohnheitstier, denn viel änderte sich in manchen Denkweisen bis heute nicht.

Man kann den bereits in den letzten Jahren vollzogenen Ausdünnungsprozess knapp, kurz und brutal zusammenfassen. Wie sich ggf. die Zukunft darstellt, nämlich recht trübe, das gilt es zu beeinflussen.

Der Kunde ist ja bekanntlich der Mittelpunkt der Marktwirtschaft und wo keine Kunden sind, da werden auch keine Verkäuferinnen gebraucht. Leider jedoch gibt es immer noch Zeitgenossen, die die Wertigkeit des einkaufenden Kunden nicht erkennen, ja sogar nicht für übermäßig wichtig halten. Um diese Art „verkaufender“, „bedienender“, oder gar Ware herausgebender Zeitgenossen, dreht sich die nun folgende Geschichte.

Ein immer wieder sehr gerne bei meinen Testeinkäufen angeschnittenes Thema, ist das Thema Kalbfleisch. Nichts als Kalbfleisch und den Wunsch hiernach, zeichnet meiner Meinung nach den wirklichen Feinschmecker aus. Doch wo gibt es denn Kalbfleisch, sollte sich der Verbraucher fragen? Klar doch in der Wiege der Fleischerzunft, also im Fleischerfachgeschäft. Pustekuchen! Gerade wenn es um Kalbfleisch geht, dann erlebe ich die verrücktesten Dinge oder rein nur auf die Frage hiernach. So geschah es dann kurz vor dem Osterfest, als wieder einmal ein Kunde, also ich und im Rahmen eines Testeinkaufes, mit Umsatz drohte. Das ich irgendwie in der falschen Welt leben könnte, war mir nicht bewusst, denn Ostern ist das fest des Lammes und nicht das Kälberfest. Ich esse jedoch auch zu Pfingsten keinen Ochsen, nur falls es Pfingstochsen rein argumentativ geben könnte oder sollte.

Nun denn, ich betrat ein potentiell Anlaufziel für Fleisch und Wurstwaren, also ein Fleischerfachgeschäft, als mich ein Herr recht freundlich begrüßte und auch recht interessiert wirkte. Ich fragte also nach Kalbsbraten, Kalbsschnitzeln oder gar einem Geschnetzelten eben dieser Tiergattung. Etwas nachdenklich wirkend, betrachtete mich der Herr hinter der Theke und schaute mich von oben nach unten an, bevor er meinte: „Wir haben hier Fastenzeit!“ Dazu muss gesagt werden, dass man gerade im Süden Deutschlands nach sehr katholischen Grundsätzen lebt und arbeitet.

Konfessionslosigkeit wird nicht berücksichtigt. Es gibt halt nur einen Gott und heutzutage viele Fleischanbieter. Das Gleiche sollte ich auch hier einmal zu Karnevalszeiten erleben. Die höchsten kirchlichen Feiertage des Rheinlandes, also Rosenmontag und Co., haben Folgen und die erste Folge ist der Aschermittwoch, an dem Fisch gegessen werden sollte. Das die Metzger also an diesem Tag kaum Fleisch in der Theke liegen haben, hängt damit zusammen, dass vielleicht bei „Lidl“ die Regale voll sind. Verkehrte Denkweise, denn ich kann schließlich auch am Aschermittwoch schon für den Donnerstag einkaufen. Wie der entsprechende Testeinkauf in der „Aschermittwochsmetzgerei“ ausfiel, dass können sich meine Kunden vorstellen. Doch zurück zu besagtem Abteilungsleiter und zu meiner Frage nach Kalbfleisch, bzw. dem Verweis auf die Fastenzeit. Das sich dieses Argument auf meine Figur bezog, dass erahnte ich erst im 2 Denkschritt. Es war höchste Zeit, mit mir über die Fastenzeit zu sprechen. Dass er mein Geld nicht wollte, dass verstand ich sofort.

Als ich dann einmal im Januar nach Kalbfleisch fragte, auch wieder in einer der Wiegen des Fleischgeschäftes, bekam ich von der „bedienenden“, eigentlich sogar Ware „rausgebenden“ Fachfrau die Antwort: „Das gibt’s nur zu Weihnachten!“ Den Kalender, also Januar vor Augen antwortete ich dann: „Na, dass ist ja bald!“ mein Kalbfleisch bekam ich bei „Kaufland“.

Auch als sehr Kundenorientiert, das Wort Bestellung nicht kennend empfand ich die Argumentation einer weitem Zeitgenossin: „Kalbfleisch haben wir nicht, aber Hähnchenfilet“. Das eine Tier hat Hufen, so wusste ich und das andere Tier hat Flügel, was mir auch bekannt war, doch sollte ich meinen Speiseplan nach Ihren Vorstellungen ändern?

Doch bleiben wir nicht nur bei den Verfehlungen falsch orientierten Personals, denn die Erfahrung lehrte mich kürzlich, dass es auch anders gehen kann.

Wieder einmal, wie fast täglich, rückte der Alptraumkunde an, von einem Chef zur Bestandsaufnahme losgeschickt und Kalbfleisch sollte einer der Artikel werden, die ich verlangen würde.

Kunde, also ich: Haben Sie Kalbsbraten, Kalbsschnitzel oder Geschnnetzertes da?

Verkäuferin: Nein!

Kunde: Schade!

Verkäuferin: Kann ich Ihnen jedoch besorgen!

Kunde: Ach ja? Für wann denn?

Verkäuferin: Für Freitag, aber nur gefroren!

Kunde: Dann können Sie mir aber sicher kein Geschnnetzertes, oder Schnitzel, davon schneiden?

Verkäuferin: Oh doch, das säge ich Ihnen dann!

Das mein Lachen nicht in der Freude, sondern in meiner Fantasie begründet war, mir den Schnetzlungsprozess auf der Säge vorzustellen, dass konnte sie nicht wissen. Hier war man jedoch bereit dem Kunden einen/seinen Wunsch zu erfüllen.

Bekamen nicht alle Monopolisten in den letzten Jahren einen auf die Mütze? Muss man sich heutzutage als Verbraucher noch auf der Post anklaffen lassen, wo es doch auch andere Paketshops gibt? Welch mühsame Wege musste man früher zurück legen, um ein Telefon zu bekommen, von den Wartezeiten ganz zu schweigen? Heute bekommt man das Prepaid Handy bereits bei „Aldi“. Es stellt sich die Frage, ob es überhaupt einmal in Bezug auf Fleisch und Wurst ein Monopol gab, denn das gab es eigentlich nie. Es gab Können und Kompetenz. Man konnte ja bereits in der Vergangenheit zu einem anderen Fleischer gehen. Zum Glück steckten alle unter einer Decke und schlossen zur gleichen

Zeit. Damals blieb es jedoch noch in der Zunft und im Rahmen von Innungen. Heute fallen die Grenzen. Gekauft wird, was das Zeug hält, doch meist und zunehmend außerhalb vom Fleischer Fachgeschäft und seinem direkten Wirkungskreis. Fachwissen, welches zunehmend in zentralisierten Betrieben und Fabriken angewandt wird und in Form von Selbstbedienung an den Mann/Kunden gelangt.

Liebe Leser!

Nicht alles, was unsere Vorgänger machten, war falsch, doch wir müssen etwas tun, zumindest uns Gedanken machen, wie es weiter gehen soll. Die Kunst liegt im Verkauf und in der Tatsache:

„Der Kunde ist die wichtigste Person, er MUSS es spüren!!“ Ein nicht zufrieden gestellter Kunde ist ein unzufriedener Kunde und geht woanders hin. Die Minderheit beugt sich dem nicht vorhandenen Monopolisten.

.