

Story`s von der Fleischtheke

Margretchen, Verkäuferin, bis der Tod uns schied. (Teil 2.)

Ein wichtigstes Thema für ein optimales Verkaufsklima ist, das ein gekonnter Altersmix, hinter der Fleischereitheke, nicht nur für entsprechende Stimmung sorgt, sondern dass die Atmosphäre sich auch im Verkaufsraum nieder schlägt. Ich halte es für wichtig, das für jede Art von Kunden, an entsprechenden Tagen, das passende Personal im Verkauf sein sollte. Diese Tatsache und deren Wertigkeit erlernte ich recht früh und konnte hier meine Erfahrungen sammeln. Für gewisse Zielgruppen, hatte ich grundsätzlich entsprechende Verkäuferinnen bereit. Eine Zielgruppe war zum Beispiel unentschlossene Kunden, oder gar Ehemänner, die von ihren Frauen zum Einkauf geschickt wurden. Hier bedurfte es an Kompetenz, Ausstrahlung und nicht zuletzt an Vertrauensgefühl, welches den Einkaufenden entgegen gebracht werden muss und sollte. Jedoch auch hier sollten Grenzen gesetzt werden, denn auch wiederum die Erfahrung, brachte es mit sich, dass es hier Grenzen gibt. Wenn Ehemänner, wie ich später heraus bekam, von den entsprechenden Damen „eingeseift“ wurden und die Möglichkeiten, entsprechende Zusatzgeschäfte nicht nur abzuwickeln, sondern sogar zu überreizen, voll ausgeschöpft worden waren, sollte das zu Ärger führen. So mancher Ehemann kam mit seiner Einkaufsbeute zuhause an und durfte dann Diskussionen mit seiner Ehefrau führen. Noch schlimmer jedoch war, wenn derartige Ehemänner nicht mehr alleine bei uns einkaufen kommen durften. Derartige Erfahrungen wurden mir schnell bekannt.

Der Extremfall für derartige Fälle, jedoch war unsere Margarethe, nicht am Umsatz beteiligt, doch äußerst Umsatz orientiert arbeitend. Als Kunde, kam man bei ihr, vom Regen in die Traufe. Nun ist es für jeden Leser jedoch auch wichtig, sich Margarete vorstellen zu können. Margarete, jenseits der 60, jedoch fitt wie ein Turnschuh, in denen sie auch arbeitete, hatte rabenschwarz gefärbte Haare und taubentreue Augen. Ein Widerspruch? Wer sie kannte, weiß, dass es dennoch passte, denn genau so treu wie sie schauen konnte, so war ihre Durchtriebenheit mit der eines Raben, Krähe, wäre beleidigend, vergleichbar. Klar war auch die Tatsache, das für „Margretchen“, ständig im Mittelpunkt stand, den Chef, also mich bei Laune zu halten. Margarete war Raucherin und geraucht wurde in einem streng geführten Haus, nur mit entsprechender Erlaubnis und nach entsprechender Abmeldung. Margarete war die reinste Kettenraucherin und erarbeitete sich jeden Zigarettengug an einer Marlboro, die sie rauchte. Ab und an und auch zu erzieherischen Maßnahmen, war ich jedoch auch gezwungen, ein „Rauchverbot“ über die Abteilung zu verhängen. Das dieser Umstand meist dann eintrat, wenn der Vollmond über dem kleinen Ort im Erftkreis leuchtete, führen wir auf meine bekannte Sensibilität zu Vollmondzeiten zurück und auf jeweils nicht ausfindig zu machende Übeltäter, bei entsprechenden Vergehen. Also, war etwas passiert und niemand war es gewesen, dann gab es „Rauchverbote“. So war dann an einem Tag auch einmal eine Gruppenbestrafung verhängt worden und einige Mitarbeiterinnen schmachteten nach einer Zigarette, doch eine Krähe hackt bekanntlich ja der anderen kein Auge aus und so blieb es dabei, dass niemand das Vergehen begangen hatte und das Rauchverbot galt und bestand fort. „Schumännchen“, war ja bekanntlich sein Liebling, laut Meinung der Anderen, insbesondere Margarete und so hörte ich dann aus Margaretens Mund: „Schumännchen, gehe Du ihn fragen, Du bist doch sein Liebling!“ Schumännchen war Nichtraucherin!

Wie bekannt, war ich ja erst ca. 25 Jahre alt und hatte mich ja nach anfänglichen Grabenkämpfen, doch in diesem Raubtiergehege behaupten können und müssen. Respekt ist eben Alles, doch die Erbanlagen der Mutter, schlugen sich bei mir halt auch im Durchsetzungsvermögen nieder. Eben diese Gene, ließen mich zeitweilig auch zum Satan werden. An einem Tag, woran ich mich gut erinnere, kamen „Schumännchen“ (sein Liebling), Margretchen (für ihn alles tuend) & Gertrud (die Grundgute) zusammen durch den langen Abteilungsflur, pünktlich mit Glockenschlag 7:00 Uhr, denn Pünktlichkeit, war oberstes Gebot und der Chef, war ja schon um 5:00 Uhr da. Ich bestand, darauf, das jeder Mitarbeiter nur den Flur als Ein und Ausgang der Abteilung nehmen durfte, klar, auch zu Kontrollzwecken. Hierdurch wusste ich immer, wer die Manege betreten oder verlassen wollte, musste und durfte. Es war ruhig in der Abteilung und ich hörte, dass meine 3 besten Stücke kamen. Gleichzeitig und aufgrund der Ruhe, hörte ich allerdings auch, dass Margarete sagte: Schumännchen, geh mal vor und gucke, wie der Chef gelaunt ist. „Lachen am morgen, vertreibt Kummer und Sorgen!“, dachte ich mir, als ich laut lachen musste. Mein Respekt war gesichert. Margarete tat für den Chef Alles und das begann schon mit der täglichen Begrüßung, einem reinen Zeremoniell und in der Reihenfolge: 1. Morgen Chef!, 2. Morgen Zusammen! Ich war jedoch alleine im Raum. Auch der 2. Lacher war platziert. Die obligatorische Frage: „Was muss weg?“, jedoch, kam grundsätzlich kurz vor Ladenöffnung.

Schwierig für mich wurde es immer dann, wenn Margarete an 2 darauf folgenden Tagen ihr Unwesen trieb, denn dann war es schwierig etwas zu finden, was weg musste. So einen Tag hatten wir heute. Ich überließ den Haupt anzupreisenden Artikel ihr selber und klar war, sie wählte das teuerste Sonderangebot. Ebenfalls für mich war klar, der Absatz an Rinder Schmorbraten, würde an diesem Tag nach oben gehen. Da ich ja selber plante, wann Margarete arbeitete, war ebenfalls ausreichend Ware im Haus, denn die Bestellung richtete ich ja nicht nach dem Mondphasen Kalender, sondern unter anderem nach dem Personal Besetzungsplan aus.

Die bekannte Tatsache, dass „Margretchen“ noch einen günstigen Artikel benötigte, um zu Hochform auf zu laufen, hatte ich bei meiner Bestellung ebenfalls berücksichtigt und so waren natürlich auch ausreichend Suppenhühner im Haus. Kunden, die nach entsprechendem Bargeld Vorrat aussahen, sollten also mit Rinderbraten beglückt werden und für die schmaleren Geldbeutel, da gab es dann Suppenhühner. Und für die Jenigen, die weder Rinderbraten, noch Suppenhühner wollten, oder nicht in der Lage waren, damit umzugehen, für diese Zielgruppe, gab es dann noch Hüftsteaks. Die Suppenhühner, direkt und täglich frisch vom Tannenhof, was jeder Verkäuferin an Argumentation gereicht hätte, wurden durch Margarete zu „Französischen Mutterhühnern“ umbenannt, gemessen an ihrer Verkaufs Erfahrung, ist selbst beim Suppenhuhn eine Steigerung möglich, die die Unmöglichkeit der Verneinung ausschließen ließ. Für Margarete, der „Trümmerfrauen“ Generation noch entstammend, hatte und war Frankreich etwas Besonderes. Die Tagesstrategie war gefunden und das erste Opfer, sollte seinen Weg in Margaretes Fänge finden. Eine unentschlossene Kundin, im Vorfeld bereits in die Mutterhuhn Kategorie eingestuft, jedoch mit bedingt kleinem Haushalt, tendierte nach kurzem Überzeugungsweg, zum Mutterhuhn. Hier muss erklärt werden, dass Qualität das oberste Gebot in unserem Hause war und ich beim Einkauf von Suppenhühnern, auf geringe Flugstunden und ausgeprägte Qualität achtete, wodurch ein Suppenhuhn, leicht im Gewicht auf gut 3 Kilo kam. Aufgrund dieser Größe, boten wir dann natürlich auch halbe Hühner an. Gut, die Dame meinte, sie könne ein halbes Huhn gut gebrauchen. Margarete roch Blut und wollte sich mit dem halben Huhn jedoch nicht zufrieden geben, denn jedes Huhn zählte.

Aufklärung, ist der halbe Erfolg und so erfuhr die Kundin (ich auch), das es sich um original französische Mutterhühner handele, also für jeden Kenner eine Rarität und vor allen Dingen nicht immer und überall zu bekommen. Das genau dieses Huhn gestern

noch Eier gelegt hatte und unweit von Paris auf einer Wiese zeitlebens glücklich gewesen sei, waren dann auch noch Tatsachen, die im Raum standen und der Kaufenden Kundin, die Entscheidung erleichtern sollten. Wie gesagt, die Kundin wollte bereit s ein halbes Huhn, doch „Margretchen“ gab sich damit nicht zufrieden und fragte die Dame, ob sie den keine Gefriertruhe hätte, um die sich ergebenden Massen an Suppe und Frikassee, ggf. noch einzufrieren. Wie gesagt, die Hühner wogen nur knapp unter 4 Kilo und lagen z.T. bereits durchgeteilt in der Theke. Jedoch Margarete, meinte dann, dass die Dame doch ein ganzes Huhn nehmen solle und es nicht bereuen würde. Doch dann, nachdem die Dame einwilligte, kam der Ausspruch des Tages:“ Was wollen sie denn auch mit einem halben Huhn, dass fällt ja im Kessel um?“. Die Kundin nahm ein ganzes Huhn, jedoch auf Margaretes Empfehlung dann doch wiederum halbiert. Für mich stellt sich die Frage, ob 2 Hälften nicht auch umfallen würden. Bei der Entscheidung, der Dame 2 halbe Hühner, statt einem Ganzen mitzugeben, lag die Fürsorgliche Ader unsere Margarete mit zu Grunde, denn Sie beriet die Dame dahin gehend, das es ja doch besser sei, falls sie keinen so großen Kessel im Haus haben sollte. Sei es drum, das Huhn war verkauft, die Kundin glücklich und der Tag sollte weiter gehen.

Der Tag ging weiter und sowohl Rindebraten, als auch französische Mutterhühner, fanden zufriedene Abnehmer, wobei die Strategie nicht aufgehen sollte. „Margretchen“ hatte zwar ein Opfer gefunden, einen unentschlossenen Kunden, von seiner Frau geschickt, doch dieser Kunde wollte weder Huhn noch Rinderbraten. Plan „B“ kam zum tragen, Hüftsteaks, waren ja im Haus, brasilianische „Hilton“ Ware, wohl gemerkt. Margarete, nicht gerade die personifizierte Delikatessen Köchin, jedoch konnte mit dieser Bezeichnung nicht viel anfangen und setzte dann doch eher auf Spontanberatung. Es sollte also etwas zum kurz Braten sein. Der Kunde fragte, ob die Steaks auch zart würden, was bereits Entrüstung in Margaretes Blicken auslöste und ebenfalls in ihrer Tonlage, bei der Antwort. „Bei unserem Chef, werden alle Steaks zart, egal ob jemand kochen kann. Sie musste es wissen, denn „Margretchen“, konnte ja bekanntlich nicht kochen und irgendwann, hatte ich ihr als Art einer Prämie einmal Steaks mitgegeben. Vorraussetzung für diese Prämie, war ein gewisser Abverkauf gewesen! Seither wusste sie nun wirklich, wovon sie sprach.

Zurück zur Geschichte. Der Kunde entschloss sich zu 2 Hüftsteaks, während Margarete noch immer mit den Lobeshymnen beschäftigt war. Gut, dass sie nicht sagte, dass ich die Tiere selber schlachten würde, zumal in Brasilien, wer weiß. In Ihrer bekannten Art, jedoch waren die in der Theke gezeigten Steaks, natürlich nicht gut genug, worauf sie dem Kunden erklärte, sie würde doch im Kühlhaus schauen gehen, ob sie nicht die Besten finden würde. Der Kunde wiederum schien es eilig zu haben und wirkte ungeduldig, was Margarete jedoch sichtlich nicht beeindruckte und so eilte sie ins Kühlhaus. Mir war klar, sie würde 4 Hüftsteaks mitbringen, wenn der Kunde 2 wollte, doch sie kam mit 3 Hüftsteaks an mir vorbei. Menschenkenntnis, wer weiß? Aus dem Verkauf, sollte eine wahre Prozedur werden, der Kunde wiederum war sichtlich etwas ungeduldig. Noch die Tür zum Verkaufsraum durchschreitend, setzten die Lobeshymnen über die wahren Fundstücke ein und sie meinte: Diese Steaks, sind schon zart und fast gar, ohne gebraten zu sein. Ich wurde neugierig und ahnte Böses. An der Theke angekommen, hielt Margarete die 3 größten Steaks, die sie finden konnte, direkt unter die Neon Röhre der Theke. Bäre Licht, hat auch verführerische Vorteile, was ihr bekannt war. Sie schwärmte weiter. Der Kunde, sichtlich nervös vor ihr stehend meinte leicht unterbrechend, sie möge ihm doch 2 Stück geben. Margarete nahm Anlauf zum nächsten Schachzug, denn 3 Steaks waren für den Kunden bestimmt und so meinte sie dann: Glauben sie mir, die Steaks sind zu schade, um sie zu verkaufen, nehmen sie doch 3! Hierauf meinte der Kunde: Wenn die Steaks zu schade sind, dann behalten sie sie hier! Er drehte sich um und ging.

Mir blieb der Atem weg, sollte ich nun lachen, oder toben? Die Luft im Verkaufsraum, wurde zum schneiden dünn und jede der anderen anwesenden Damen befürchtete der wahren Weltuntergang meinerseits, doch mir standen die Tränen vor Lachen in den Augen, denn solch eine Situation hatte ich selber noch nie erlebt. Margarete, selber unter einer Art Schock stehend, jedoch, war erleichtert über meine Reaktion. Das Schuldgefühle auch beflügeln können, sollte ich in der Folge des Tages dann merken, denn Margarete, wollte den entstandenen Schaden, immerhin 3 nicht verkaufte Steaks, wieder gut machen und lief zu ungekannter Hochform auf.

Operation Rinderbraten lief ja bereits den gesamten Tag und ich hatte meine Mühe, entsprechende Bratenstücke zurecht zu schneiden, da der Abverkauf immens war. Alle Damen verkauften Rinderbraten, was das Kühlhaus hergab.

Alter, ca. 45 Jahre, Kategorie Ehemann, der von seiner Frau geschickt worden war und in seiner Zielstrebigkeit, Rinderbraten zu bekommen, nicht mehr zu überzeugen. Nach einer Begrüßung, als wäre Margarete mit seiner Frau im gleichen Aerobic Kurs und nachdem auch sicher gestellt war, das es der Ehefrau gut ginge, griff Margarete in die Theke, was für mich untypisch war, doch andere Hintergründe spielten eine Rolle. Warum ging sie nicht ins Kühlhaus, fragte ich mich? Hatte sie Schmerzen in den Beinen, was war los? An dieser Stelle, sollte ich erklären, dass ich von meinem Arbeitstisch aus, direkt in den Verkaufsraum schauen konnte und da die Tür immer aufstand, wollte und konnte ich kaum verpassen, was hinter der Theke so gesprochen wurde. Warum ahnte ich es? Es sollte etwas kommen.

Margarete griff in die Theke und nahm die größte Rinderrolle heraus, die sie bereits im Auge gehabt hatte. Also, deshalb kein Gang ins Kühlhaus. Verkaufstaktisch und die Illumination des Büro Lichtes zu Hilfe nehmend, hielt sie diese fast 2 Kilo schwere Rolle, direkt unter das Licht und bat den Kunden, sich doch dieses Prachtstück eines Rinderbratens einmal genauer an zu schauen. Der Kunde war sichtlich begeistert und konnte mich durch das Fenster ja auch sehen, denn ich war ja derjenige, der dieses Prachtstück eines Bratens, gerade für ihn zurecht geschnitten hatte. Tja, „Unser Chef“, ist schon ein toller Kerl. Margarete meinte nun, wie viel des in seiner Einmaligkeit strahlenden Bratens es denn sein dürfte. Der Kunde meinte, dass er ein knappes Kilo gebrauchen könne. Margarete wiederum meinte, es sei doch ein wenig mehr. Hierauf fragte der Kunde, dann, wie viel es denn mehr sei. Margarete, sichtlich verlegen, legte das Stück auf die Waage und antwortete, dass es 1100 Gramm mehr sei. Gelächter hinter der Theke brach aus und ein Grinsen in meinem Gesicht machte sich breit. Margarete meinte zu ihrem Kunden, er solle sich den Braten doch noch einmal genau anschauen, denn der Braten sei zu schade, ihn durch zu schneiden. Sie sagte dem doch etwas verhalten zweifelnden Kunden noch einmal: „Glauben sie mir, das Stück ist zu schade, es durch zu schneiden!! An dieser Stelle, setzte ihr „Taubenblick“, der leibhaftigen Barmherzigkeit nahe liegend, nun auch noch ein. Nach kurzer Prüfung der Bargeldbestände, willigte der Kunde ein, Margarete war am Ziel. Die Sache, jedoch, war nicht beendet, denn statt einzupacken, fragte Sie den Kunden dann: Soll ich Ihnen das Stück nun noch einmal durchschneiden, dann kann ihre Frau den Braten besser einfrieren.

Margarete war wie bereits erwähnt, ein Genie im Verkauf und niemals, in meiner gesamten Laufbahn kamen mir derartige Dinge unter. Ich könnte Bücher über diese Zeit schreiben, was allerdings nur schwer möglich sein würde, alle Situationen schriftlich zu schildern, da man die Akteure schlecht bildlich beschreiben kann.

Eine Geschichte, eignet sich jedoch noch an dieser Stelle, nieder zu schreiben.

Situation, 24. Dezember, Heiligabend. Gut Tannenhof, unser Geflügellieferant, mit den original französischen Suppenhühnern, hatte eine falsche Lieferung abgeladen und so waren in meiner Filiale 2 übergroße frische Puten abgeladen worden. Jede Pute wog ca. 15 Kilo, also Mutanten und für mich unverkäuflich. Diese Beiden Prachtexemplare,

standen zur Abholung durch den Lieferanten bereit, als Margarete zur Arbeit kam. An den Tieren staunend vorbei kommend, meinte sie: „Chef, was machen Sie damit?“. Ich sagte nur entsprechend verärgert: „Die gehen heute noch zurück“.

Hier sollte ich noch erwähnen, dass es mir auch gelungen war bei meinen Lieferanten entsprechenden Respekt ergattert zu haben. Meine Wut über die Fehllieferung hatte sich noch nicht ganz gelegt, als Margarete Böses ahnte. Stets bemüht, für den Chef Alles zu tun, meinte sie: „Die Sorge ich schon weg!!“, was ich für unmöglich hielt und eine Wette mit Margarete abschloss. Obwohl ich es für unmöglich hielt, diese Untiere zu verkaufen, informierte ich unseren Mutterhuhn Lieferanten darüber, die Tiere nicht abholen zu müssen. Operation Riesenputer begann und Margarete arbeitet unter der Aussicht auf einen Gratisputer für sie selber und Ihren Wellensittich „Hansi“. Margarete war allein stehend. Ansporn oder Herausforderung, die Tiere müssen aus dem Haus, dachte sie. Es ergab sich eine Situation, dass ich kurz die Höhle des Löwen verlassen musste, da es einen Vorfall an der Kasse gab. Wieder in die Abteilung zurück eilend, kam mir ein übergücklich wirkendes Ehepaar entgegen. In dem Einkaufswagen, lag nichts anderes, außer einer der Großputen. Der Einkaufswagen war voll und der Ehemann hatte seine Mühe, den schweren Wagen zu schieben. Ein kurzes Lächeln konnte ich mir nicht verkneifen, doch dann bog ich in einen anderen Gang ein und musste laut lachen. Margarete war das erste Prachtstück los und ich hatte vom Verkaufsgespräch nichts mit bekommen. Operation Nr. 2, jedoch sollte ich mit bekommen. Die Opfer oder Beglückten, wer weiß, hatten sich bereits eingefunden, als Margarete mit einem Rollwagen das Tier hinter die Theke rollte. Die Kunden schauten nicht schlecht, sogar erstaunt, als Margarete meinte, das sei genau der richtige Braten für 6-8 Personen. 15 Leute hätten auch locker satt von diesem Tier werden können. Margarete erklärte, dass gerade, wenn Gäste kämen, Puten genau so wichtig seien zu Weihnachten, wie Eier zum Osterfest. Ebenfalls meinte sie: „An 3 Weihnachtstagen, werdet Ihre das schon schaffen!“ Die Ehefrau hatte Bedenken, das Prachtstück in den Ofen zu bekommen, worauf sich Margarete nach dem Bautyp des Backofens erkundigte. „Bauknecht fasst solch einen Braten“, meinte Sie. Da Margarete, wie bereits bekannt, selber nicht kochen konnte, stellte sich das Thema des Begießens des Prachtstückes zum Glück nicht. Zu dieser Zeit, gab es noch keine Backöfen mit Befeuchtung. Der Sicherheit halber, erklärte sie jedoch noch, wie man Flügel und Keulen umknicken könne. „Yogakurs für Weihnachtputen“ rief ich daraufhin in den Verkaufsraum. Die gesamte Belegschaft hielt den Atem an, niemand durfte lachen, doch es ging weiter. Die Kundin meinte, sie bekäme die Tür des Backofens nicht zu, worauf Margarete empfahl, für diesen Fall jedoch besser die Heizung in der Küche kleiner zu schalten, damit es nicht zu warm würde. Ich rief in den Laden, man solle doch einen Eimer voll Wasser vor die Backofentür stellen, oder mit einem abgesägten Besen, die Tür zu klemmen. Hier sei erwähnt, dass aufgrund der Überdruckanlage in jeder Fleischabteilung, derartige Kommentare, zwar hinter der Theke gehört werden können, jedoch der Kunde derartige Sätze nicht hören kann. Während die Kundin einwilligte, suchte der Ehemann nach einem 1 Mark Stück und machte sich auf den Weg, einen 2. Einkaufswagen zu holen. Mit ins Geschehen einbezogen zu werden, heißt auch für Kunden aktiv einzukaufen und Margarete ließ sich vom stolzen Putenbesitzer helfen, das Tier in den Einkaufswagen zu heben. Der Einkaufswagen war voll, die Kunden zufrieden, der Chef glücklich und Margarete bekam ihre Gratispute. Was wollten wir mehr.

Liebe Leser!

Noch heute denke ich über die jungen Jahre gerne und oft nach. Margarete jedoch, hat eine Sonderstellung in meinen Erinnerungen und es waren die schönsten Berufsjahre meines Lebens. Es waren harte Jahre, jedoch der Grundstein für meinen heutigen Erfolg und die Basis aller weiteren Erfahrungen. Diese 20 Jahre danke ich sehr gerne einem risikofreudigen Unternehmer, der auf einen jungen Menschen setzte und richtig setzte. Junge Leute brauchen Erfahrung und diese Erfahrungen sollten wir unserem Nachwuchs gönnen.

*„Wer aufhört besser zu werden, hat bereits aufgehört gut zu sein!“
Verkaufen heißt eben, sich selber und seine Person, an erster Stelle zu verkaufen. Im Verkauf liegt die Macht unseres Berufes.*