

Höflich im Einzelhandel

Da reden alle vom guten Benehmen - wenn man sich jedoch umschauf, scheint das gute Benehmen draußen geblieben zu sein. Oder mutiert der Einzelhandel zum Schlachtfeld der Unmöglichkeiten? Imageexpertin Nicola Schmidt gibt Aufschluss.

Der Einzelhandel als Frustplattform? Letztens sagte mir eine Mitarbeiterin: „Schön, dass Sie für die Situation Verständnis haben.“ Ich fragte nach, wie andere Kunden darauf reagieren, wenn die Ware nicht mehr hundertprozentig frisch ist oder ausverkauft. Die Mitarbeiterin meinte, dass viele Kunden sie deswegen anschauen und sie persönlich dafür verantwortlich machen. Dabei gibt es so viel Auswahl, die so vielfältig ist, wie nie zuvor. Der Kunde weiß, dass er jederzeit ALLES haben kann - (fast) rund um die Uhr. Der verwöhnte Kunde kann dann überhaupt nicht verstehen, aus welchem Grund gerade das nicht mehr im Regal steht, was er jetzt in dieser Sekunde haben möchte. Vielleicht benötigt er das Produkt ja dringend, vielleicht auch nicht oder er will es nur für sein Ego.

Da nutzt König Kunde seine Macht aus - bis zum Geht-nicht-mehr. Dabei vergisst er wohl in diesem Moment, dass er ja auch wertschätzend behandelt werden möchte, wenn zum Beispiel im Berufsalltag ein unzufriedener Mensch anruft, ihm eine Mail schreibt oder direkt vor ihm steht.

Wie in allen anderen Branchen auch, arbeiten im Einzelhandel Menschen. Menschen, wie Sie und ich. Den Job, den die Mitarbeiter im Einzelhandel verrichten, ist ein Knochenjob. Das der Kunde auf den Königsthron gehoben wird, ist ja völlig in Ordnung, solange er es nicht ausnutzt. Wahrscheinlich ist es der Feierabend- oder Wochenend-Frust, der manch Zeitgenosse dazu veranlasst, das Verkaufspersonal anzuschauen oder hysterisch anzuschreien, wie ein quengeliges Kleinkind. Bei Letzterem kommt zumindest noch Verständnis auf, wenn es die so geliebten Süßigkeiten nicht bekommt, aber bei einem Erwachsenen?

In einem Geschäft bekam ich mal mit, wie eine Kundin vor der Verkäuferin stand und rief: „Kaffee!“ Die Verkäuferin fragte zurück, was sie denn meinte. Die Kundin schnauzte die Mitarbeiterin an, ob sie denn keine Ohren hätte.

Natürlich ist das ärgerlich, wenn der Pfand-Automat das Leergut nicht annehmen will oder der Lieblingsquark nicht mehr im Regal steht. Das ist uns bestimmt allen schon mal passiert. Was spricht dagegen, dem Verkaufspersonal Bescheid zu geben, um das Leergut anzunehmen? Vor zwei Tagen erlebte ich selbst so eine Situation. Als der Mitarbeiter das Leergut entgegen nahm, sagte ich „Danke.“ Er meinte darauf: „Gerne.“ Und lächelte. Viele Menschen nennen diese Zauberwörter gar nicht mehr. Scheinbar ist für sie alles selbstverständlich, alles soll sich nur um sie drehen, andere Menschen haben keinen Wert. Nur dann, wenn wir andere wertschätzend und respektvoll behandeln, zeigen andere Menschen auch uns gegenüber ihre Wertschätzung und Respekt. Das fängt bei der Begrüßung an und hört beim „Auf Wiedersehen“ auf. Zum Glück gibt es auch nette Kunden. Kunden, die lächeln und auf wertschätzender Augenhöhe mit den Mitarbeitern kommunizieren.