

Mirko Trompetter



**DAS LEBEN
IST EIN
BAUMARKT**

Ein Verkäufer erzählt Verbohrtes,
Schräges und Behämmertes
aus dem Heimwerkerparadies

riva



Mal vorab gesagt

Wer kennt ihn nicht, den Baumarkt? Das Paradies für alle Heimwerkerkönige, für andere die letzte Hoffnung auf die Lösung ihrer oft selbst gemachten Problembaustellen.

Ob Versicherungsvertreter, Taxifahrer, Arzt, Rentner, Hausfrau oder Student, die Baumarktbesucher haben alle das gleiche Ziel: selber machen. Das macht im Optimalfall nicht nur Spaß, sondern spart auch noch eine Menge Geld. Wenn dabei mal das eine oder andere schiefgeht, ist es ja nicht weiter schlimm, denn schließlich ist man ja Heimwerker und kein Handwerker.

Ein Bad selbst fliesen? Die Einfahrt neu pflastern? Ein paar neue Regale bauen und anschließend noch den neuen Pelletofen montieren? »Alles überhaupt kein Problem! Mach ich, gleich nachdem ich die Trennwände eingezogen und im Anbau die Elektroinstallation angeschlossen habe.«

Wenn man sich auskennt, ist es wohl auch kein Problem. Aber wer kennt sich schon mit allem aus? Also nix wie rein in den Baumarkt und nachgefragt, denn die werden schon wissen, wie das alles geht. Schließlich verkaufen sie ja auch das ganze Zeug, von dem sich viele nicht einmal die Namen merken können, geschweige denn eine Ahnung haben, wofür es gut ist.

Und das ist dann genau der Punkt, an dem jemand wie ich ins Spiel kommt, der Fachberater. Im Idealfall ein freundlicher Mensch mit abgeschlossener handwerklicher Ausbildung und mehrjähriger Berufserfahrung, der gut zuhören kann, den genauen Bedarf des Kunden ermittelt, erklärt, wie alles gemacht wird, und ihm anschließend mit ein paar netten Worten die benötigte Ware aushändigt.

Jetzt denken Sie sicher: »So etwas ist mir noch nie passiert. Wo soll es das geben?«

Die Frage ist mit Sicherheit nicht ganz unberechtigt. Ich habe ja auch den Idealfall beschrieben, von dem die Realität oft doch



beträchtlich abweicht. Denn aus eigener Erfahrung weiß ich, dass es da auch Baumärkte gibt, in denen es egal ist, ob der Verkäufer der Elektroabteilung früher Bäcker oder Metzger war. Kunden, die einen solchen Markt betreten, kann man nur viel Glück wünschen und hoffen, dass sie sich selbst gut genug auskennen, um zu wissen, was genau sie brauchen. Denn die Mitarbeiter dort weisen meist nur zwei Qualifikationen auf: Sie werden schlecht bezahlt und sind verdammt schnell.

Wobei sich verdammt schnell nicht auf ihre Arbeitsweise bezieht, sondern auf die Geschwindigkeit, mit der sie sich vor heranahenden Kunden verstecken können. Ob diese Verkäufer das nun so von ihrem Chef gezeigt bekommen haben oder ob es eine Art Selbstschutz vor der Beantwortung von Fragen ist, deren Antwort sie nicht kennen, wurde bis jetzt noch nicht genau erforscht.

Übrigens: Es ist zwecklos, einen Verkäufer zu verfolgen, der vor Ihnen auf der Flucht ist. Meistens kennt er jeden noch so versteckten Winkel im Markt und jede Abkürzung, sodass er Sie bereits nach wenigen Metern abhängen würde.

Auch lohnt es sich nicht, auf einen Verkäufer zu warten, der bereits von anderen Kunden gestellt wurde und sich in einem Beratungsgespräch befindet. Denn neben Schnelligkeit verfügt er auch über extreme Ausdauer und kann so selbst die Beratung für einen einfachen Schraubendreher auf Stunden ausdehnen. Für den Fall, dass Sie genügend Zeit mitgebracht haben und das Ende der Beratung locker abwarten können, kann ich Ihnen nur den einen Tipp geben: Lassen Sie den Verkäufer die ganze Zeit nicht aus den Augen, bis sie ganz sicher das gefunden haben, wonach sie gesucht haben. Da ich selbst auch begeisterter Heimwerker bin und bei Weitem auch nicht alles weiß, spreche ich da aus Erfahrung. Denn mir selbst ist es schon passiert, dass ich auf einen Verkäufer eine Ewigkeit gewartet habe, weil ich einen Tacker suchte, aber keinen fand. Wortlos ging er schließlich mit schnellen Schritten vor mir her, zeigte in ein Regal und sagte: »Da sind die Tacker.« Ich habe dann den Fehler gemacht und auf die Ware geschaut, und bis ich merkte, dass dort keine Preise ausgeschrieben waren, hatte sich der Verkäufer bereits aus dem Staub gemacht. Er war einfach verschwunden.

Auch Verkäufer, die gerade beim Aufbauen eines Musters sind oder ein Regal befüllen, scheinen sichere Opfer für Fragen aller Art zu sein. Doch Vorsicht, der Schein kann trügen.

Kaum haben Sie Ihre Frage gestellt, kommt auch schon die Antwort: »Das ist leider nicht meine Abteilung, aber der Kollege ist gleich im nächsten Gang.«

Ein Ablenkungsmanöver. Während Sie nämlich einmal ums Regal herumlaufen, um den Kollegen zu fragen, der da natürlich nicht zu finden ist, kann das vermeintliche Opfer in aller Ruhe die Flucht ergreifen. Besser wäre es an dieser Stelle, eine Antwort in der Art zu geben: »Das macht nichts. Ich suche sowieso nur jemanden, der mir zuhört.« Auch die Frage »Zu welcher Abteilung gehören Sie denn?« kann Wunder wirken und ist zumindest schon einmal ein Gesprächsbeginn. Im optimalen Fall braucht man sogar noch etwas aus dem Bereich des Drückebergers und muss ihn dann später nicht extra suchen.

Anders hingegen ist es bei vorher genanntem Idealfall. Hier hat der Berater den Kontakt zu den Kunden, kann mit ihnen zusammen Probleme lösen und bekommt sehr viel positives Feedback. Selbstverständlich läuft auch hier nicht alles reibungslos und es gibt viele Situationen, in denen der Blutdruck rapide ansteigt oder man einfach laut loslachen möchte.

Wie so ein Beratungsgespräch verläuft, hängt oft schon von der ersten Ansprache ab. Denn es bestehen nicht nur auf Verkäuferseite bisweilen gravierende Defizite, auch die Kunden sind oft nicht ohne. Seien wir doch mal ehrlich, wer im privaten Umfeld kurz die Hilfe seines Nachbarn benötigt oder einen Rat von ihm braucht, der wird wohl kaum zu ihm hingehen und sagen: »Ey, Chef, komm mal her!« Stattdessen wird man wohl eher fragen: »Kannst du mir mal bitte helfen?«

Denn wer freundlich fragt, erhält viel öfter auch eine nette Antwort. Das ist klar. Aber warum führen sich dann manche Kunden im Baumarkt so auf, als wären sie der große Meister und der Verkäufer ihr Lehrling oder Laufbursche? Und wenn der Verkäufer tatsächlich so ein Volldepp ist, was ja durchaus vorkommen kann, warum fragt man ihn dann überhaupt irgendetwas?

Manchmal kommt es Baumarktangestellten gegenüber sogar zu heftigen verbalen Entgleisungen, bei denen Bezeichnungen aus dem Tierreich noch eher von der harmlosen Sorte sind. Viel interessanter werden solche Dialoge, wenn gleich die ganze Familie (vornehmlich die Mutter) in die Beleidigungen mit einbezogen wird. Mir selbst ist es sogar schon passiert, dass mir von einem Kunden Schläge angedroht wurden, nur weil ich ihn darauf hingewiesen habe, dass er sein Auto dank eingebauter Räder viel leichter zu den Zementsäcken hinfahren kann, als dass ich diese über den ganzen Parkplatz schlepe.

Im ersten Moment könnte man sich jetzt über solche Angebote und Beleidigungen maßlos ärgern. Aber ich bin mir ziemlich sicher, dass davon kaum etwas wirklich persönlich gemeint ist. Vielmehr entstehen solche Äußerungen wahrscheinlich aufgrund von Stresssituationen, Zeitdruck und vielen anderen Dingen, die uns allen das tägliche Leben erschweren. Und mal ganz ehrlich: Ohne solche Zwischenfälle wäre es verdammt langweilig im Baumarktalltag. Denn wer will schon an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr den gleichen Film ansehen? Oder jeden Tag Kartoffelsuppe essen? Wohl niemand.

Viel mehr liegt mir da schon der »Missbrauch« von Frauen im Magen, die von ihren Männern in den Baumarkt geschickt werden, um ganz dringend etwas zu besorgen. Dabei kommt es mir manchmal so vor, als würden die Frauen nur deshalb losgeschickt, weil ihre Männer nicht genau wissen, was sie eigentlich brauchen oder wie die benötigten Dinge heißen. Was liegt dann näher, als jemand anderen zu schicken? Da blamiert man sich wenigstens nicht selbst. Wenn die Damen dann aber Bedenken äußern, weil sie daran zweifeln, ob sie alles finden, oder fürchten, dass die Sachen, die sie besorgen sollen, vielleicht zu groß oder zu schwer für sie sind, heißt es dann immer: »Da wird dir schon einer helfen.«

Klar, einerseits beschweren sich alle immer darüber, dass sie nie einen Berater im Baumarkt finden, andererseits wird sich schon jemand um die Frau kümmern, wenn es ums Einladen schwerer Dinge oder um eine Beratung geht.

Was aber wirklich das Schlimmste daran ist, sind diese Zettel mit den merkwürdigen Produktbezeichnungen und den großartigen Erklärungen, mit denen die armen Frauen losgeschickt werden. Da steht dann auf dem Einkaufszettel beispielsweise so etwas wie »Navigationsmasse« (Nivellierspachtel), »weißes Fugengrau« (Fugenweiß), »Latte zum Festmachen« (Zaunpfosten) oder »Abstandshalter« (Fliesenkreuze). Selbstverständlich alles ohne Mengenangaben.

Fragt man dann vorsichtig nach, wofür zum Beispiel die Abstandshalter gebraucht werden, geht das eigentliche Rätselraten erst los, denn die Frauen wissen es nicht. Woher auch? Zeigt man ihnen die Nivellierspachtel, heißt es: »Bei mir steht aber Navigationsmasse auf dem Zettel. Ist das dann schon richtig?«

»Natürlich ist das richtig, nur die Menge müsste man halt noch wissen.« Also erst mal zu Hause anrufen und nachfragen ... Im besten Fall geht dann schon beim ersten oder zweiten Klingeln jemand ans Telefon, es kann aber durchaus auch ein wenig länger dauern.

Die Kunden, die währenddessen darauf warten, dass die Dame vor ihnen endlich fertig wird, sind nicht zu beneiden. Da kann es dann schon mal passieren, dass sich der eine oder andere lauthals beschwert, sich mit nur einer kurzen Frage vordrängelt, die dann aber auch eine Viertelstunde Beratung in Anspruch nimmt, oder die verzweifelnde Kundin von wartenden Kunden gebeten wird, erst mal heimzufahren, um dann ihren Mann selbst vorbeizuschicken.

Mindestens genauso nervig ist auch das ständige Aufreißen von Verpackungen, obwohl schon ein Muster danebenliegt. Nicht, dass die Kartons dabei vorsichtig aufgemacht würden, sodass man sie nachher wieder verschließen kann. Nein. Da wird gleich mal der halbe Karton zerrissen und getestet, was die Ware aushält, bis sie kaputt ist. Danach schmeißt man das kaputte Teil einfach irgendwo ins Regal, der Rest wird zurück in den Karton gestopft und dieser dann unauffällig irgendwo deponiert.

Allerdings klauen diese Kunden wenigstens nichts, wobei es eigentlich fast auf das Gleiche herauskommt, denn verkauften kann man das Ganze so oder so nicht mehr. Dabei würde es oft helfen, wenn man einfach mal einen Verkäufer darum bittet, sich



die entsprechende Ware ansehen zu dürfen. Da sagt bestimmt keiner: »Nein, ansehen geht nicht.«

Der gemeine Dieb hingegen, der meist nur Ersatzteile oder Zubehör benötigt und diese nicht unnötigerweise bezahlen möchte, öffnet die Verpackungen vorsichtig, nimmt sich heraus, was er braucht, und legt sie dann gut verschlossen und fein säuberlich wieder ins Regal zurück. Das Pech hat dann der nächste Kunde, der ausgerechnet den Karton mit dem unvollständigen Inhalt kauft. Zu Hause merkt er dann, dass etwas fehlt, ärgert sich darüber, dass er erneut in den Baumarkt fahren muss, und lässt dort seine Wut am Verkäufer aus. Der wird daraufhin auch sauer, darf es aber an niemandem auslassen, es sei denn, er erwischt jemanden beim Klauen. Denn in dem Moment schließt sich ja der Kreis wieder.

Eine ganz andere Art des Sparens erfreut sich mittlerweile zunehmender Beliebtheit. Dabei werden Geräte, die man nur einmal oder über einen kurzen Zeitraum benötigt, gekauft statt gemietet. Ja, ganz richtig. Kaufen ist viel billiger als mieten. Denn dabei wird das entsprechende Gerät gekauft, und wenn die Arbeit erledigt ist, gibt man es einfach wieder zurück, weil es angeblich defekt ist oder nicht die gewünschte Leistung erbringt. Wenn man dann noch etwas Glück und den richtigen Tonfall hat, bekommt man vielleicht sogar noch einen kleinen Einkaufsgutschein als Entschädigung für die Mühe obendrauf.

Am deutlichsten wird das beispielsweise an Silvester. Da werden ein paar Tage vorher haufenweise Heizgeräte verkauft, die dann nach Neujahr zum größten Teil wieder zurückgebracht werden. Aber auch bei Bohrmaschinen, Kettensägen, Putzfräsen und Fliesenschneidern ist diese Art des »Ausleihens« recht beliebt. Dabei ist es immer wieder interessant zu beobachten, dass Artikel, die bei der Rückgabe leichte Beschädigungen aufweisen, schmutzig sind oder deren Verpackung total zerfetzt ist, dann grundsätzlich schon beim Kauf so ausgesehen haben sollen. Stellt man allerdings einen solchen Artikel ins Regal, kauft ihn natürlich niemand. Denn jeder sucht sich die Ware aus, bei der die Packung unbeschädigt ist. Macht man selbst ja auch nicht

anders. Nur ausgerechnet der Kunde, der gerade etwas umtauschen will, hat das eben nicht so gemacht. Allerdings ist dieses Verhalten keinem Kunden vorzuwerfen. Denn da sind meiner Meinung nach die Baumärkte mit ihrer »Wir tauschen alles um«-Strategie selber dafür verantwortlich.

Besonders lustig finde ich gelegentlich auch die Erklärungen, die so mancher Kunde abgibt, wenn er irgendetwas sucht und nicht weiß, wie es heißt. Manche rasten dann schon fast aus, wenn man nicht gleich darauf kommt, was sie eigentlich meinen. Wenn Sie jetzt denken, dass so etwas doch nicht so schwer zu erraten sein kann, dann machen wir doch mal einen kleinen Test:

1. Ein Blech, wo lauter kleine Ausschnitte drin sind
2. Eine Türe, die man nicht so aufmachen kann
3. Ein Glasdurchbruch, also so etwas wie einen Mauerdurchbruch
4. Was Rotes, wenn einem mal was raushängt
5. Bleche zum Schrauben
6. Beton für untendrunter
7. So eine, die man ausziehen kann
8. Ein Loch
9. So ein Ding zum Aufhängen

Na, erraten? Wenn nicht, dann gibt es hier gleich mal die Auflösung:

1. = Zahnpachtel
2. = Schiebetüre
3. = Fensterdurchführung für den Schlauch eines Wäschetrockners
4. = rote Fahne zum Markieren überstehender Ladung
5. = Unterlegscheiben
6. = Fliesenkleber
7. = ausziehbare Vorhangstange
8. = Mauerdurchführung für eine Dunstabzugshaube
9. = Wandhalterung für Flachbildfernseher



So richtig haarsträubend wird es aber erst dann, wenn manche Kunden erklären, was sie denn überhaupt mit der Ware vorhaben. Da gibt es zum Beispiel Leute, die einen Swimmingpool mit einfachem Styropor auskleiden, weil sie befürchten, dass dieser sonst zu viel Wärme verliert. Und damit das auch richtig in die Hose geht, wird das Ganze mit Gipskartonplatten verkleidet und dann darauf gefliest. Echt super, bis dann das Wasser in den Pool kommt.

Gipskartonplatten werden sowieso gerne zweckentfremdet. Beispielsweise um einen Schvedenofen zu verkleiden. Nach dem Einheizen wundert sich der Heimwerker dann bloß, warum die Platte brennt beziehungsweise die Kartonbeschichtung verglüht. Hat ihm ja niemand gesagt, dass so etwas nicht geht. Wahrscheinlich hat er aber auch nicht gefragt, sonst hätte sicher jemand davon abgeraten.

So etwas sind aber dann schon Extremfälle. In der Regel handelt es sich doch eher um kleinere Missgeschicke, die aus Unwissenheit, Faulheit oder Geiz entstehen. Auch nicht zu unterschätzen ist das Halbwissen, das viele durch das Internet vermittelt bekommen. Da wird dann durchaus mal ein ganz normaler Baukleber empfohlen, um Feinsteinzeug auf bestehende Fliesen zu kleben, weil der Flexkleber ja so teuer ist. Teuer wird es jedoch erst, wenn man alles noch mal machen muss, weil die Fliesen so einfach nicht halten.

Tiefengrund vorstreichen, wenn man Gasbetonsteine verputzen will? So ein Blödsinn, der Stein ist doch rau und da wird der Putz schon halten. Aber dass der Stein recht sandig ist und dem aufgetragenen Putz viel zu schnell die Feuchtigkeit entzieht, wenn man ihn nicht vorstreicht, bedenkt keiner. Und falls der Putz dann wieder runterkommt, ist im Zweifelsfall einfach das Material schuld.

Sogar komplette Baupläne für Garagen scheint es schon im Internet zu geben. Also schnell den Plan ausdrucken und ab in den Baumarkt. Da wird dann erst einmal nachgefragt, was man dazu alles braucht. Dass so etwas vielleicht vorher genehmigt werden müsste oder dass sich die Statik bei Veränderung der Maße ebenfalls ändert, interessiert dabei niemanden. Bringt man

dem Kunden gegenüber solche Einwände vor, dann heißt es lediglich, das gehe einen nichts an, man habe keine Ahnung oder man solle dann eben gleich mal die Statik neu berechnen. So etwas wird aber im Baumarkt nicht gemacht. Auch die Dicke und Art des Vollwärmeschutzes zu berechnen liegt übrigens nicht im Aufgabengebiet eines Baumarktmitarbeiters. Dafür gibt es Architekten, Statiker, Energieberater und Gutachter, die damit ihr Geld verdienen. Außerdem ist ein Baumarkt grundsätzlich immer noch ein Selbstbedienungsladen. Die Mitarbeiter, die einem mit Rat und Tat zur Seite stehen, sind eigentlich nur eine zusätzliche Einkaufshilfe beziehungsweise eine weitere Serviceleistung. Das scheint aber kaum jemand zu wissen beziehungsweise wissen zu wollen.

Erschwerend kommt dann oft noch hinzu, dass in diversen Internetforen irgendwelche Produkte empfohlen werden, die es einfach nicht gibt. Oder zumindest nicht im Baumarkt. So etwas wie Beton mit 035er Wärmeleitwert, durchsichtige Bitumenwellplatten, feuerfeste Styroporplatten oder Vollhohlziegel gibt es einfach nicht. Vollpfosten, die so etwas ins Internet schreiben, gibt es hingegen reichlich. Sagt man so etwas jedoch dem Kunden, dann heißt es ganz schnell, dass man keine Ahnung habe. Also greifen viele Verkäufer doch lieber auf die beliebte Antwort zurück: »Hab ich nicht, kann ich auch nicht bestellen.« Der Kunde klappert dann wahrscheinlich noch ein paar andere Geschäfte ab und irgendjemand wird ihm irgendwann schon mal sagen, dass es so etwas nicht gibt. Das ist mit Sicherheit nicht gerade die feine englische Art, wird aber täglich praktiziert, um lästigen Diskussionen zu entgehen.

Ob diejenigen, die solche Sachen ins Internet schreiben, nun wirklich keine Ahnung davon haben oder es absichtlich machen, um sich dann ins Fäustchen zu lachen, weiß ich wirklich nicht. Die Leute glauben es aber auf jeden Fall, und wenn sie dann im Baumarkt stehen, denken sie eben, dass der Verkäufer überhaupt keine Ahnung davon hat, weil es ja schließlich so im Internet steht. Und das Internet hat ja bekanntlich immer recht. Außerdem will der Verkäufer ja sowieso nur möglichst viele und teure Sachen verkaufen, die man eigentlich gar nicht braucht, um eine höhere Verkaufsprovision für sich rauszuholen.



Das ist aber absoluter Blödsinn, denn es gibt keine Provisionen. Im Normalfall versucht ein Mitarbeiter, den Kunden immer so gut zu beraten, dass sein Projekt zu 100 Prozent gelingt, um eben genau solche überflüssigen Diskussionen und Beschwerden zu vermeiden. Denn kein Verkäufer hat wirklich Lust darauf, sich mit unzufriedenen Kunden auseinanderzusetzen. Aber das wird einem leider oft nicht geglaubt. Viele scheinen sogar zu glauben, das der Berater sicher seinen Spaß daran hat, ahnungslose Heimwerker in die Irre zu führen und immer alles falsch zu erklären, damit er möglichst oft wiederkommen muss. Da bleibt dann nur noch die Frage zu klären, warum man im Baumarkt nie einen Verkäufer findet. Die müssten doch dann alle schon mit fletschenden Zähnen am Eingang stehen und sich auf jeden Kunden stürzen, sobald dieser auch nur in die Nähe des Marktes kommt, um ihn mal so richtig zu verarschen.

Dass der Kunde König ist, dürfte wohl außer Frage stehen. Denn schließlich zahlt er mit seinen Einkäufen unsere Gehälter. Aber auch ein König braucht Berater, die ihm bei schwierigen Fragen zur Seite stehen und ohne deren Fachwissen er aufgeschmissen wäre. Leider gibt es immer noch Kunden, die sich schämen, etwas zu fragen. Sie tüfteln und basteln lieber selbst so lange rum, bis es gar nicht mehr anders geht, oder verwerfen bei Misserfolg ihr Projekt sogar ganz. Dabei ist Fragen nun wirklich keine Schwäche.

Im Gegenzug sollte man es allerdings dann auch akzeptieren, wenn der Gefragte mit »Ich weiß es nicht« antwortet. Denn auch das ist immer noch tausendmal besser, als wenn er irgendwelche Mutmaßungen und Fantasiegeschichten von sich gibt, bei denen sich erst im Nachhinein herausstellt, dass es totaler Blödsinn war. So was hilft wirklich niemandem weiter.

Was das handwerkliche Geschick angeht, so hat mit Sicherheit der eine etwas mehr davon, der andere eben etwas weniger. Aber alles lässt sich erlernen, wenn man es wirklich will und man ordentlich beraten wird. Nicht ohne Grund dauert die Ausbildung eines Handwerkers mehrere Jahre, und trotzdem lernt er mit jedem neuen Projekt noch etwas dazu. Deshalb sollte auch jedem

klar sein, dass man einem Heimwerker nicht in fünf Minuten Beratungsgespräch das gesamte Fachwissen, beispielsweise eines Schreinermeisters, vermitteln kann. Das funktioniert einfach nicht.

Letztendlich haben Kunden und Verkäufer aber immer noch eines gemeinsam: Sie alle sind Menschen. Und eine vernünftige Kommunikation zwischen Menschen ist immer nur dann möglich, wenn man sich gegenseitig mit Respekt, Anstand und ein bisschen Nachsichtigkeit gegenübertritt. Besonders wenn es ab und an doch ein bisschen ruppiger zugeht. Aber auch ein kleiner Schuss Humor und die Fähigkeit, einfach mal über sich selber lachen zu können, erleichtern dieses menschliche Miteinander enorm. Das ist dann genau der Punkt, an dem in einem dunklen Baumarkt, in dem böse Kunden sich auf der Suche nach mürrischen Verkäufern die Hacken ablaufen, so lustige Geschichten entstehen, wie ich sie erlebt habe.



Abgesoffen

Seit ungefähr vier Wochen habe ich einen Kunden an der Backe, den eigentlich schon jeder Mitarbeiter kennt. Und das nicht etwa, weil er so nett wäre. Nein, vielmehr ist er dafür bekannt, dass er dauernd irgendwelche Extrawünsche hat und Sonderbestellungen macht, diese dann in der laufenden Bestellung umändert oder die Ware nach Erhalt komplett umtauscht, weil sie ihm schlicht und einfach nicht gefällt.

Jedenfalls wartet er jetzt schon seit ebendiesen vier Wochen auf seine bestellten Fliesen, wobei ich sagen muss, dass zwei bis drei Wochen Lieferzeit bei dem Hersteller normal sind. Dumm ist nur, dass bis jetzt noch nicht einmal die Bestellung dort eingegangen ist. Das könnte zum einen daran liegen, dass ich zuerst keine Lust hatte, etwas zu bestellen, das ich schon bald wieder stornieren muss, und deshalb einfach mal ein paar Tage abgewartet habe. Zum anderen könnte es aber auch sein, dass ich es anschließend einfach vergessen habe.

Noch dümmmer als die nicht eingegangene Bestellung ist allerdings die Tatsache, dass ausgerechnet jetzt dieser Kunde vor mir steht und endlich seine Fliesen haben will. Schlagartig wird mir bewusst, dass die vorher genannten Punkte keine wirklich guten Argumente sind, um ihm zu erklären, warum seine Fliesen immer noch nicht da sind. Ich brauche also eine Ausrede. Eine wirklich gute Ausrede. Also sage ich zu ihm: »Haben Sie letzte Woche in den Nachrichten nichts von dem Frachtschiff gehört, das untergegangen ist?«

»Was für ein Frachtschiff?«, fragt er mich und schaut dabei ganz entgeistert.

»Na das, das letzte Woche untergegangen ist.«

»Nee, davon hab ich nix mitbekommen. Aber ich hör eh keine Nachrichten.«

»Na, in dem Fall hätte es sich aber gelohnt«, fahre ich fort. »Da waren nämlich unter anderem auch Ihre Fliesen mit drauf.«

»Ach komm, erzähl doch keinen Scheiß. Verarschen kann ich mich selbst«, erwidert er daraufhin.

»Na klar kannst du das. Aber nicht so gut wie ich«, denke ich, merke allerdings, dass ich wohl noch eine Schippe drauflegen muss: »Das ist kein Scheiß, sondern Realität. Das war sogar im Fernsehen. Ich hab's ja selbst gesehen und Anfang der Woche haben wir dann von unserer Zentrale die Nachricht bekommen, dass es wegen dem Schiffsunglück einen Fliesenengpass gibt. Nicht nur bei Ihren Fliesen, sondern auch bei anderen. Oder meinen Sie vielleicht, ich hab mir das aus der Nase gezogen? Da können Sie von mir aus auch gerne beim Hersteller anrufen. Der sitzt in den Arabischen Emiraten und wird sich sicher freuen, wenn Sie nach Ihren Fliesen fragen.«

Das scheint gegessen zu haben. Der Kunde wird auf einmal ganz kleinlaut: »Nee, is ja Quatsch. Da brauch ich nicht anrufen. Ich erinner mich, dass ich da was gesehen hab, aber ich wusste ja nicht, dass damit Fliesen von den Arabern raufgekartt werden. Wie lange kann es denn dauern, bis die neuen Fliesen da sind?«

»Also soweit ich weiß, schicken die umgehend Ersatz«, antworte ich. »Aber ich denk mal, 14 Tage bis drei Wochen wird es trotzdem noch dauern.«

»Na ja«, meint er, »ist ja nicht so schlimm. So was kann ja mal passieren. Dann mache ich in der Zwischenzeit eben woanders weiter. Auf die paar Tage hin oder her kommt es jetzt auch nicht mehr an.«

Wir einigen uns also darauf, dass ich ihn anrufe, sobald ich etwas von seinen Fliesen weiß, und er macht sich endlich vom Acker. Natürlich bestelle ich, sofort nachdem er weg ist, seine Fliesen, die dann auch prompt eine gute Woche später bei uns angeliefert werden.

Nach weiteren vier Tagen kommt der Kunde erneut vorbei, um sich nach dem Stand der Dinge zu erkundigen, und ich erkläre ihm, dass es wohl noch ein paar Tage dauern wird. Anscheinend habe ich da gerade vergessen, dass die Ware ja schon da ist. Macht aber nichts. Denn nach einer weiteren Woche ist es mir



wieder eingefallen. Da habe ich den Kunden natürlich sofort angerufen, um ihm mitzuteilen, dass seine Fliesen endlich eingetroffen sind. Er hat sie dann noch am gleichen Tag abgeholt und war sichtlich glücklich. Außerdem hat er sich extra bei mir bedankt, weil ich mich ja so toll um die ganze Sache gekümmert habe.

Und was soll ich sagen? Er hat nicht eine einzige Fliese umgetauscht.

Manchmal braucht man eben etwas länger, um einen Kunden wirklich glücklich zu machen. Aber wenn man nur hart genug daran arbeitet, wird es einem später auch gedankt.