

KÖNIGSKUTSCHER



Text: Philipp Probst, Illustration: Eddie Wilde

Neulich im Baumarkt: Ich tanze mit einer kaputten Leuchtstoffröhre an und will eine neue kaufen. Kurze Sache, was? Falsch. Denn die Leuchtstoffröhre ist mittlerweile out. Jetzt gilt LED. LED Tube. Mit oder ohne Vorschaltgerät-Dummy. Vorschaltgerät-Dummy? Ich brauche Hilfe, denn ich bin hier der Dummy!

Aber bekommt man Hilfe in einem Baumarkt?

Da, ein junger Verkäufer! Ich quatsche ihn an. Und er – lächelt! Wow! Ich schildere ihm mein Problem. Er klärt mich über die neusten Vorschriften auf, empfiehlt mir ein Produkt, fügt aber an: «Dass die Leuchte tatsächlich leuchtet, kann ich nicht versprechen, denn Sie haben wohl eine ziemlich alte Installation zu Hause.» – «Aha. Und was kann ich da machen?» – «Probieren Sie es aus. Wenn die Röhre nur flackert, bringen Sie sie zurück. Dann

schauen wir weiter.» Ich bedanke mich tausend Mal. Eine so freundliche Beratung hätte ich nicht erwartet. Beinahe hätte ich dem Verkäufer noch eine Kreissäge abgekauft, obwohl ich gar keine brauche. Aber wenn ich mich in einem Laden so königlich bedient fühle, gerate ich schon mal in einen Kaufrausch.

Und das ist doch der Schlüssel zum Erfolg aller Dienstleistenden: Nett sein, lächeln und ehrlich Auskunft geben. Dann passt das auch mit den Bewertungen im Internet oder bei Kundenbefragungen. Wie bei uns BVBlern. Wir dürfen uns immer wieder über positive Bewertungen unserer Kunden freuen. Sie sind die Könige – und wir die Königskutscher!

PS: Die neue Röhre leuchtet. Ohne Geflacker!