

Umgeräumt

Wie man Kunden verärgert

Um einen Pappkarton zu säubern, auf dem ich oft Patienten lege und der daher speckig geworden ist, gehe ich zum Drogeriemarkt, um zu schauen, welcher Schwamm, oder welches Reinigungshilfsmittel da am Besten wäre, etwa das Gerüst einer Lufa-Gurke, von dem man immer wieder ein Stückchen abschneiden kann.

Als ich das Regal erreiche, wo derartige Dinge bisher zu finden waren, ist nichts mehr dort, wo ich es seit Jahren fand. Man hat umgeräumt. Das machen Geschäfte seit Jahrzehnten, damit die Kunden gezwungen werden zu suchen und dabei Dinge finden und kaufen, an denen sie bisher achtlos vorüber gingen. Das hat schon Vance Packard 1957 in die „Geheimen Verführer“ beschrieben.

Was bedeutet das? Es wird eine Ordnung zerstört, die sich die Kunden eingeprägt haben, um ihre Einkäufe rasch und gezielt erledigen zu können. Man trägt zudem zur von vielen Menschen beklagten Unübersichtlichkeit der Zustände bei und stiehlt den Kunden Zeit, um das eigene Geschäft gewinnbringender zu gestalten. Das ist ein Akt der Kundenfeindlichkeit!

Darauf reagiere ich seit Jahren indem ich dieses Geschäft eine Weile lang nicht mehr betrete. Das ist in der Großstadt leichter, als auf dem Lande, wo es weniger Läden gibt. Wenn es sich ergibt, sage ich das auch freundlich, aber klar den Mitarbeitern, damit sie wissen, was die Geschäftsleitung da angeordnet hat. Beim Hinausgehen halte ich selbstverständlich die Augen offen, ob ich das Gewünschte irgend wo sehe, denn ab und zu kann es auch vorkommen, dass Mangel an Platz zum Umräumen führt. Genauso kann es aber sein, dass ein Lieferant nicht mehr bereit ist, die für den Platz im Regal geforderten Zuschüsse zu bezahlen, oder die Belieferung einstellt. Doch in diesem Fall ging es auch um Produkte der Hausmarke; es war also unwahrscheinlich, dass das dahinter steckt. Weil das Regal früher ganz hinten in dem großen Laden stand, hätte es mir eigentlich beim Weg durch den Laden dorthin, oder auf dem Rückweg auffallen müssen. Tat es aber nicht. Also verlasse ich das Geschäft, ohne etwas gekauft zu haben.

Ich vermute, wenn das viele Kunden machen würden, wäre der Spuk bald vorbei. Oder es blieben nur die Läden übrig, die ihren Kunden gute Dienste leisten.