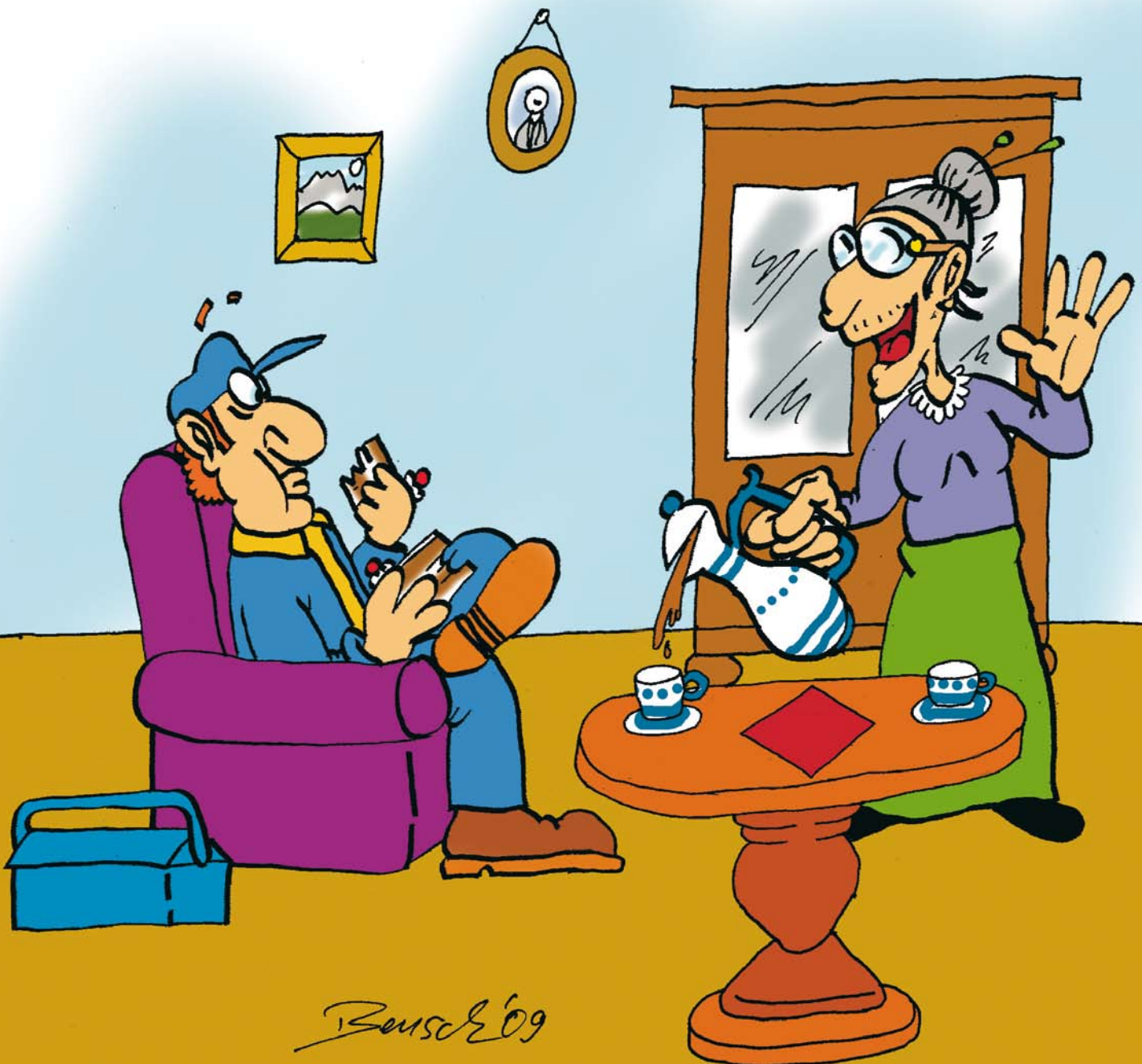


KEINE HEKTIK BEIM KUNDEN

Keine Angst, Oma



Bensch '09

Man kommt, um zu reparieren und Kaffee und Kuchen stehen schon bereit – hinsetzen und genießen muss dann sein

will nur reden ...

Es sagte schon Meister Röhricht: Der Tag ist kurz. Und als Kundendienstmonteur muss man sich ranhalten, um alle Termine des Tages einzuhalten. Damit das tatsächlich klappt, sollte man für die Zeitplanung nicht nur beachten, was gemacht werden muss, sondern vor allem, bei wem man seine Einsätze hat.

Fast am Ende des Plans für den Tagesablauf steckt er: der Arbeitszettel für die tropfende Küchenarmatur. Kein Ding – eigentlich. Und so ist es auch vollkommen in Ordnung, dass die Kollegen vom Büro dafür eine Arbeitszeit von 30 Minuten angesetzt und den Folgetermin entsprechend koordiniert haben. Und dann kam bei der Küchenarmatur doch alles anders, als vorgesehen.

ALLES IM GRÜNEN BEREICH

Goethestraße 10 – die Adresse von der Küchenarmatur. Die meisten Ersatzteile sind im Servicewagen griffbereit zur Verfügung und die Adresse ist bekannt: Ein Mietshaus mit Standardausstattung, Zweigriffarmaturen-Charme ist hier angesagt. Was sagt die Uhr? Exakt 14:30. Ganz so, wie der Bewohnerin, Frau Kesper, angekündigt. Schön, wenn ein Tag so planvoll verläuft. Man läutet an, die Haustür wird über einen Türöffner entriegelt. Also ab ins Treppenhaus. Na klar, typisch für kurz vor Feierabend – Frau Kesper wohnt im dritten Stock. Man kann sie gar nicht verfehlen. Sie steht schon in der Tür: Typ liebevolle Oma, sagt der erste Blick. Die Begrüßung ist freundlich: „Sie sind doch ganz sicher der Klempner, den ich bestellt habe!“ Man überhört die falsche Berufsbezeichnung, um diesbezügliche und sicherlich auch sinnlose Gespräche von vornherein zu unterbinden. Vielmehr stellt man sich vor, wie es sich gehört und wird hereingebeten. Die Frage nach der Küche und dem Problem wird sogleich ausgebremst: „Ach, jun-

ger Mann, kommen Sie doch erst mal ins Wohnzimmer und verschnaufen Sie einen Augenblick...“ Verschnaufen? Oma, mach’ hinne, der Tach is kuurz! „Zeit für ein Tässchen Kaffee sollte doch immer sein“, meint Oma Kesper und fügt gleich an: „Ich hab’ auch extra einen Marmorkuchen gebacken.“

ZUHÖREN – SONST NICHTS

Wer in eine Situation wie diese gerät, der sollte nach dem Motto „Mensch bleiben!“ handeln. Dass man noch weitere Kunden auf der zeitlich straff bemessenen Arbeitsliste stehen hat, weiß Oma Kesper ja nicht. Für sie scheint der Besuch des Handwerkers das Highlight des Tages – ja vielleicht sogar das der Woche zu sein. Und wer sich dann zu einem Kaffee mit Marmorkuchen nötigen lässt, der erfährt vielleicht auch den Grund dafür. Man ist nicht mehr so gut zu Fuß. Und die Wohnung im dritten Stock, in der sie jetzt schon fast 50 Jahre wohnt, ist deshalb auch nicht mal eben so verlassen. Der Zivi, der für sie die Einkäufe erledigt, ist immer in Eile. Die meisten ihrer Freunde und Verwandten hat sie längst überlebt. Da werden die Tage lang. Und dann hat sich da jemand angekündigt, der in ihre Wohnung kommt und für sie etwas tut. Das schreit doch geradezu nach einer Runde Kaffee und Kuchen! Bevor man also nervös auf die Uhr schaut und Oma Kesper verkündet, dass man für Smalltalk dieser Art nun mal gar keine Zeit hat, sollte man sich mal in ihre Lage versetzen. Fünf oder zehn Minuten mehr als veranschlagt, brechen aus keiner Krone irgendwelche Zacken. Klappe halten, zuhören, Kaffee und Kuchen genießen. Und dann ran an die Arbeit. Dass die Arbeit einwandfrei erledigt wird, davon ist Frau Kesper ohnehin ausgegangen. Für sie wichtig ist das Gespräch – das Zwischenmenschliche eben.

Und eben dieses, diese paar Minuten, bleiben im Gedächtnis als positives Gefühl eingebrennt. Wenn man sich dann verabschiedet, kann man sicher sein, hier nicht nur eine Armatur repariert zu haben; man hat auch eine Seele ein ganz klein wenig gewartet. Wer weiß, wem Oma Kesper noch weiter erzählt, wie nett doch der Monteur von diesem einen Installationsunternehmen gewesen ist. •