



Story:

GELB-ROT oder Umgang mit Ärger im Kontakt mit Logistikunternehmen

Die Überschrift dieser Geschichte könnte auch lauten: „Wir sind alle nur Menschen“, aber das trifft es nun mal nicht so ganz.

„Du sollst dich nicht ärgern“ ist eine nette Prämisse der buddhistischen Philosophie, aber was passiert, wenn einem der Alltag einen saftigen Streich spielt und warum spielt der Alltag mir diesen Streich?

7.08 Es läutet an der Haustür. Verwundert gehe ich in sommerlicher Leichtbekleidung an die Tür. Ein gelb-rot gekleideter Mensch steht mir gegenüber und fragt mich nach meinem Personalausweis. Richtig, ich erwarte eine IDENT-Sendung, aber so schnell? Ich bin verdattert und suche 5 Minuten lang in der frühen Morgenstunde das Ausweisobjekt. Ich bin gestern spät nach Hause gekommen und hatte noch einen kurzen Nachteinsatz am Computer. Verzweifelt, fast erstickt, sage ich: „Ich finde das Ding nicht!“.

Der Mitarbeiter der Gelb- Roten sagt freundlich, in etwas gebrochenem Deutsch: Gut, komme heute Mittag wieder. Sie da?“

Natürlich will es der Umstand: genau in diesen 10 Minuten musste ich um die Ecke, eine Besorgung machen (hielt mich an den Hinweis auf dem Zettel mit den Auslieferungszeitfenstern). Der Eilbote hinterlässt einen Zettel, und ich versuche mein Glück am Service-Telefon. Mich erwartet kein Mensch, nein, ein elektronisches System hört mir zu. Sie können sich's denken, die Hotline kostet auch noch etwas. Sprich, ich ärgere mich, dass ich anrufen muss. Dialektfrei schleudere ich dem Automaten die Zahlen entgegen. Beim ersten Mal: er versteht mich nicht. Beim zweiten Mal: er versteht immer noch nicht richtig. Um auch beim dritten Mal: Ich brülle das System durch den Hörer an: endlich, die Zahlen stimmen, aber es liegt keine Sendung vor. Ich breche also die Regeln und hoffe einen Menschen in Gelb-Rot ans Telefon zu bekommen. Halleluja, ein Mensch. Um Zurückhaltung bemüht, verfluche ich das System, mehr verzweifelt als wütend. Die Restladung kommt trotzdem rüber. Der Mitarbeiter ist freundlich, aber zurückhaltend (kein Wunder, bei dem Ärger, der noch durchs Telefon kam). Ich entschuldige mich bei ihm, er kann dazu ja wenig. (das haben die Gelb-Roten eher einem „technologieorientierten Cutting-Cost-Ritter“ zu verdanken). Trotz alledem, auch diese Zustellung klappt nicht. Der Fahrer hinterlässt seine Privatnummer, das ist charmant, auch wenn es bestimmt gegen die gelb-rotten Regeln verstößt. Ich ordere die Sendung für den Montag direkt bei einer anderen Service-Mitarbeiterin am Telefon und harre der Abenteuer.

Moral: Menschen zu ersetzen und kostenpflichtige automatische Systeme dafür zu verwenden, kann viele Folgeaktionen auslösen, ebenso wie Zeitdruck der Mitarbeiter dazu führt, morgens früher anzufangen, Mittagspausen durchzuarbeiten und damit Zeitfenster auf Zetteln auszuhebeln. Der Druck der Kostenreduktionen generiert nur eines: Ärger.



Warum der Ärger auf mich zukam:

A/ als Test, ob ich selbst fähig bin, mit dem umzugehen, worüber ich schreibe.

B/ Na gut, ich geb es zu, ich hatte neulich eine Unterhaltung mit „unserem Gelb-Roten“. Ich solidarisierte mich mit ihm über „Papageienanzüge während der Arbeit“ und lästerte darüber, ob die Führungsriege, „DAS“ auch in der Öffentlichkeit trägt. Das war unfein, daher sehe ich meine Verantwortung im Sinne von Ursache-Wirkungsgeflechten schon. Aber eine gute Geschichte über „Kosten – Service – falsche Mühe“ ist es trotzdem!