

Auf dem Weg ins Service-Paradies

Von wegen Service-Wüste! Wenn mich nicht alles täuscht, erleben wir gerade eine Service-Metamorphose in Richtung Service-Paradies.

Erst verblüfft die Kundenmanagerin im Telekom-Shop auf der Kö durch äußerst freundliche und gründliche Beratung. Das am Ende erworbene neue iPad Air, momentan leider nicht am Lager, werde schnellstens beschafft, noch diese Woche. Ob man es nach Rahm bringen soll? Und ob man die alten Dateien aufs neue Tablet übertragen soll? Eine Stunde später frage ich in Hochfeld behutsam bei unserer weiß-blauen Kfz-Werkstatt nach, ob man eventuell das ausgefallene rechte Abblendlicht erneuern könnte. „Aber gern“, erwidert die charmante Dame an der Rezeption, „und zwar sofort. Sie können darauf warten. Nehmen Sie bitte Platz und bedienen Sie sich mit Kaffee oder Erfrischungsgetränken!“ Vor einer Woche erfuhren wir in Montreux sogar eine Service-Spitzenleistung: Nach nur einer Viertelstunde Unterbringung des Reisegepäcks im Hotel klebte ein Strafmandat über 40 Schweizer Franken an der Windschutzscheibe. Was nun zu machen sei – für die Empfangsdame kein Problem: „Wir erledigen das für Sie und setzen den Betrag auf Ihre Zimmerrechnung!“ Nun ja, die Schweizer leben schließlich schon lange im Service-Paradies. **HOS**