

Es gibt ihn doch, den Kundendienst

Stellen Sie sich einmal vor, Sie gingen mit einer Verordnung zu einem Augenoptiker, um eine neue Brille zu erwerben. Dieser würde nach einem Mineralwasser- oder Kaffee-Angebot mit Ihnen in aller Ruhe nach einem Ihrem Typ gemäßen Brillengestell suchen und tatsächlich das optimale finden. Dann würde er für den Gläserschleif mittels moderner Technik Ihre Augen genauestens vermessen. Nach dem Angebot eines kostenlosen Hörtests würde er Ihnen zwei Gratis-Mikrofasertücher auf den Heimweg mitgeben sowie die Zusage, zum Abholen der neuen Brille anzurufen. Eine Woche später wäre es soweit. Zur Überbrückung, also bis Ihr Augenoptiker einen anderen Kunden zufriedengestellt hat, würde sein Kollege Ihre alte Brille neu richten, die Bügel einer zweiten (also nicht mir) imponierenden Hornbrille passgenau verkürzen und die Gläserneigung einer dritten Brille korrigieren – alles kostenlos. Dann würde Ihr Augenoptiker Ihnen das neue gute Stück ideal anpassen. Mit einem Fläschchen Glasreiniger und einer persönlichen Service-Mappe beschenkt, würden Sie den Rechnungsbetrag zahlen, von dem stillschweigend drei Prozent Rabatt abgezogen wären. Und alles unter höflichen Umgangsformen! Sie glauben, solchen Kundendienst gebe es nicht mehr? Doch! Ich kann es bezeugen. Ich war dabei. Gestern in Buchholz.