

Verbraucher/Handel/Weihnachten

König Kunde eine Katastrophe

Deutscher Knigge-Rat: Wie man königlich bedient wird

Bonn – Der Kunde ist König, benimmt sich aber immer weniger königlich. Nach der Devise „Geiz ist geil“ geizen viele dieser Könige auch beim guten Benehmen, hat der Deutsche Knigge-Rat beobachtet. Zu spüren bekommen das die Verkäufer vor allem jetzt im vorweihnachtlichen Einkaufstrubel. „Das Ergebnis: Frust auf beiden Seiten, Beratung und Entgegenkommen bleiben auf der Strecke. Von friedvoller Adventszeit und Weihnacht keine Spur“, so Michael Kugel, selber Kaufmann, Gastronom und Mitglied im Deutschen Knigge-Rat.

Er gibt deshalb allen Einkaufsgestressten den Tipp: „Ein gesitteter, höflicher Umgang mit dem Verkaufspersonal bewirkt auch unter Andrang bessere Beratung, mehr Einkaufsfreude und macht auch so manches Umtauschzugeständnis möglich, zu dem der Handel gesetzlich gar nicht verpflichtet wäre.“ Denn: „Wo Entscheidungs- und Informationsspielräume beim Verkaufspersonal vorhanden sind, wird immer nach Sympathie gehandelt und entschieden.“

„Ein voller Geldbeutel rechtfertigt keine erbärmlichen Manieren“, mahnt der Knigge-Rat. So klage das Verkaufspersonal zunehmend über unflätige Äußerungen und persönliche Beleidigungen oder den achtlosen Umgang mit noch nicht gekaufter Ware. Erschreckend sei, wie viele Verbraucher sich dabei auch noch im Recht fühlen. Dies besonders, wenn sie auf Rabatte, Umtauschmöglichkeiten oder kostenlose Extras pochen. Kulanz wird ausgenutzt: Vermehrt werde getragene Kleidung umgetauscht, Ware als defekt oder mangelhaft reklamiert, auch dann, wenn der Schaden selbst verursacht wurde. Hinzu kämen mutwillige Zerstörung und Diebstahl.

Der Verbraucher sollte in seinem eigenen Interesse beachten: Freundlichkeit gegenüber Verkäufern zahlt sich aus. „Dann sind sie dem König Kunde auch gerne dienlich.“ Wer als König Kunde das Verkaufspersonal jedoch als Knechte behandelt, brauche sich nicht zu wundern, wenn er auf Widerwillen stößt und den heimlichen Gedanken „Hilfe, Kunde droht mit Auftrag“ auslöst. Michael Kugel vom Deutschen Knigge-Rat: „Der Kunde hat es mit in der Hand, ob er zu seiner vollen Zufriedenheit bedient wird.“

Der Deutsche Knigge-Rat / www.knigge-rat.de
Der Große Knigge / www.stil.de
15.12.2009

Der Deutsche Knigge-Rat, c/o DER GROSSE KNIGGE
Theodor-Heuss-Str. 2-4, 53177 Bonn
Weitere Informationen erhalten Sie von Thorsten Otto
Tel. 0228 / 8205-7332, Fax 0228 / 36 80 843, Mail to@vnr.de
www.knigge-rat.de sowie www.stil.de