

## Gute Laune beim Weihnachtseinkauf



Foto: © Syda Productions - Fotolia.com

**Der Einzelhandel ist vorbereitet: 90 Prozent der Bundesbürger wollen dieses Jahr etwas zu Weihnachten verschenken, so eine Umfrage des Marktforschungsinstituts GfK. Damit die Kauftour nicht zum Frust-Shopping wird, hat Tosca Freifrau von Korff Regeln zusammengestellt. „Weihnachtseinkäufe können ganz entspannt ablaufen – für Kunden und Verkäufer,“ sagt die Präsidentin der Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen.**

Über die Service-Wüste Deutschland wird seit Jahren diskutiert: Unfreundliches Verkaufspersonal, gestresste Mitarbeiter, mangelnde Umgangsformen im Kundenkontakt. Einige Unternehmen haben inzwischen reagiert und ihre Teams in Sachen Service, Einwandbehandlung und Reklamationen geschult. Doch das Weihnachtsgeschäft ist immer wieder eine ganz besondere Herausforderung. „Echtes Kundeninteresse ist positiv – aber bitte keine auswendig gelernten Phrasen abspulen!“

Beispiel Supermarkt: In vielen muss der aufmerksame Kunde große Zurückhaltung üben, um nicht direkt beim Anblick des Kassierers zu sagen: „Ja, ich habe alles gefunden – nein, ich habe keine Paybackkarte und sammle keine Treuepunkte. Nein, vermisst habe ich nichts, ich war mit dem Einkauf zufrieden. Danke! Ihnen auch noch einen schönen Abend.“

Was Kunden tatsächlich an der Supermarktkasse erwarten, lässt sich auf wenige Punkte eingrenzen:

- einen netten Blickkontakt
- eine freundliche Begrüßung
- die Nennung des zu zahlenden Betrags
- eine individuelle Verabschiedung.

Doch was ist mit der Zufriedenheit des Verkaufspersonals? „Viele Kunden wünschen sich, wertschätzend, zuvorkommend und freundlich behandelt zu werden und lassen doch selbst oft genug das gute Benehmen zu Hause.“ Gerade in der stressigen Adventszeit spielen bei vielen die Umgangsformen keine Rolle mehr.

„Doch auch das Verkaufspersonal freut sich, wenn der Kunde trotz des Trubels sympathisch und höflich agiert. Ein „Guten Tag“, „Danke“, „Auf Wiedersehen“ und „Schöne Festtage“ sind das Mindeste, was Kunden dazu beitragen können, damit sich der Weihnachtseinkauf entspannt,“ so Tosca Freifrau von Korff.

Damit der Einkauf im Supermarkt für alle Beteiligten weniger hektisch verläuft, hat die „Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen“ einige Regeln zusammengefasst:

- Haben Sie sich schon mal über abgestellte Einkaufswagen mitten im Supermarktgang geärgert? Achten Sie darauf, dass Sie Ihren Wagen nicht ungünstig positionieren, während Sie etwas im Regal suchen. Andere Kunden müssen ihn dann erst umständlich zur Seite bugsieren.
- Gehen Sie stets mit dem und nicht gegen den Strom. Supermarktwege sind oft nur für eine Richtung ausgelegt. Sollten Sie doch mal ein Stück zurücklaufen müssen, schieben Sie Ihren Einkaufswagen an den Rand und lassen ihn dort stehen.
- Gefriertruhen müssen nach der Entnahme der gewünschten Produkte immer wieder richtig verschlossen werden. Nichts ist ärgerlicher und unhygienischer als halb aufgetaute Lebensmittel!
- Nach Brot, Brötchen und Weihnachtsgebäck greifen Sie im Selbstbedienungs-Backshop immer mit der ausgelegten Gebäckzange!
- Obst und Gemüse dürfen nicht einfach gekostet werden. Auch nicht um zu testen, ob sie wirklich frisch sind. Es ist unbezahlte Ware, dieses Vorgehen ist zudem Diebstahl.
- Sollte Ihnen aus Versehen etwas herunterfallen und zu Bruch gehen, verständigen Sie umgehend das Verkaufspersonal, damit der Boden rasch gereinigt werden kann.
- **Tipp:** Warum nicht mal in entspannter Atmosphäre auf dem Wochenmarkt einkaufen? Das macht Spaß und ist geprägt von sozialer Nähe. Hier finden Endverbraucher frische und oft regionale Waren, vom Adventskranz bis zur Weihnachtsgans.

Ob im Supermarkt oder Elektronikfachgeschäft – es gelten die gleichen Regeln der Höflichkeit:

- Warten an der Kasse ist ärgerlich, noch unerfreulicher ist es aber, wenn eine zweite Kasse öffnet und Kunden vom Ende der Schlange nach ganz vorn rennen! Höflich geht es so: Lassen Sie die Kunden vorgehen, die ohnehin vor Ihnen standen.
- Sie verkürzen Ihren Bezahlvorgang sowie die Wartezeit aller Kunden, wenn Sie nicht gerade mit dem Handy an der Kasse telefonieren – und erst bezahlen, ehe Sie die gekauften Waren in Ruhe einpacken.
- Lassen Sie Ihre schlechte Laune darüber, dass ein gewünschter Artikel nicht vorrätig war, nie an der Kassiererin oder dem Verkaufspersonal aus. Hilfreich ist hingegen der Hinweis darauf, dass Sie dieses Produkt vermisst haben. Wichtig: Kümmern Sie sich frühzeitig um die Dinge, die Ihnen für die Festtage besonders am Herzen liegen.
- Und bei der Auswahl Ihrer Weihnachtsgarderobe gilt: Nehmen Sie nur so viele Teile mit in die Umkleidekabine wie erlaubt, meistens sind dies 3-5 Kleidungsstücke. Nichts ist ärgerlicher als Kunden, die über 20 Minuten eine Kabine für sich alleine beanspruchen.

Infos zur Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen: <http://www.knigge-modern.de/>