



BOCHOLT

→ GUTEN MORGEN!

Wer den Cent nicht ehrt, ist des Euros nicht wert! Dieses Motto fällt einem Bocholter als Fazit nach folgender Geschichte ein, die er jetzt Meckermann in einem Brief erzählte.

Froh gelaunt machte sich der Bocholter nach getaner Arbeit auf den Weg nach Hause. In



Spendierlaune steuerte er einen Laden an, um seine Frau mit einer Kleinigkeit zu überraschen. Schnell fand er, was er suchte: eine Topfblume für 3,99 Euro und dazu das passende Geschenkpa-

papier für 0,99 Euro. An der Kasse gab er einen 5-Euro-Schein ab. Der Kassierer bedankte sich, händigte den fälligen Kassenbon ab und wünschte dem Kunden noch einen schönen Tag.

Von diesem Zeitpunkt an war für den Bocholter die Welt nicht mehr in Ordnung. Verdutzt erwiderte er den Gruß, packte seine Sachen und stierte auf den Kassenbon: Da stand es „blau auf weiß“: 3,99 + 0,99 ergeben 5,00 Euro. Bar erhalten: 5,00, zurück: 0,00.

Also: Nach des Bocholters Rechnung hätten hier 4,98 Euro rauskommen und 2 Cent erstattet werden müssen, so hatte er das jedenfalls früher in der Schule gelernt.

Zu Hause angekommen, war die Freude seiner „besseren Hälfte“ über die kleine Aufmerksamkeit schnell zur Nebensache geworden. Seine Frau erfuhr von der neuen Rechenart und bestätigte seine Meinung.

Als dann auch noch das Töchterchen, die erst kürzlich das Abitur gemacht hatte, bekräftigte, dass 1 plus 1 immer noch 2 sind und 3,99 + 0,99 immer noch 4,98 ergeben, war für den Bocholter die Welt wieder in Ordnung. Das Rechnen hatte er also nicht verlernt, auch wenn die Schulzeit längere Zeit zurückliegt.

Der Laden allerdings, so glaubt er, werde sich in Zukunft mit der höheren Mathematik beschäftigen und mit einem oder mehreren „Unbekannten“ rechnen müssen. Zumindest für ihn steht fest: „Das Geschäft werde ich in Zukunft meiden, nach dem Motto: Wer den Cent nicht ehrt, ist des Euros nicht wert!“

– vdl –

Diese kleine Geschichte ist dem Bocholt-Borkener Volksblatt vom 24.08.2007 entnommen.

Der Meckermann ist eine lokale Symbolfigur, die als Bronzeplastik unter der Überschrift „Ick bün derteggen“ (Ich bin dagegen) auf humorige Weise Regeln für das Verhalten im Bocholter Innenstadtpark aufstellt. Die Originalplastik ging um 1945 verloren und wurde 1980 durch eine Nachbildung des lokalen Bildhauers und Volkskünstlers Hermann Schlatt ersetzt.

Seit vielen Jahren dient Meckermann als Maskottchen für eine Kolumne der regionalen Tageszeitung, in der über positive und negative Erlebnisse aus Sicht des Normalbürgers erzählt wird.

Die hier wiedergegebene Geschichte verdeutlicht in anschaulicher Weise, was in der Mehrzahl aller Fälle geschieht, wenn ein Kunde mit der Leistung eines Unternehmens, hier eines Blumenladens, nicht zufrieden ist.

Sie unterstreicht damit die Wichtigkeit, Rückmeldungen von Kunden systematisch einzuholen.

- ← Auslöser der Kundenunzufriedenheit, hier eine tatsächliche Fehlleistung des Blumenladens.
- ← Unzufriedenheit des Kunden.
- ← Keine Rückmeldung an den Auslöser der Unzufriedenheit bzw. an das Unternehmen.
Bei einer 2005 im Rahmen eines Schulprojektes durchgeführten Befragung in der Bocholter Innenstadt gaben 195 von 489 befragten Passanten (40%) an, bei der letzten Unzufriedenheit mit der Leistung eines Unternehmens keine Rückmeldung an das Unternehmen gegeben zu haben.
Alle Ergebnisse der Befragung finden Sie unter:
<http://www.ubjp.de/downloads/04euregiogymbefragung200521.pdf>
- ← Weitergabe und Verstärkung der Unzufriedenheit.
- ← Zukünftige Meidung des Unternehmens.
In der o. a. Befragung gab fast die Hälfte der Befragten an, mehr als 5 Freunden und Bekannten von der schlechten Leistung des Unternehmens berichtet zu haben.