



Selbstbedienungsterminal bei Mc Donald's: Wenn der Kunde zur Arbeitskraft wird.

## Glosse "Über den Tellerrand..."

### "Hilfe, ich werde automatisiert!"

von Norbert J. Breuer

01.04.2019

- **In seiner monatlichen Glosse blickt Norbert J. Breuer über den Tellerrand – pointiert, unterhaltsam und stets mit einem gewissen Augenzwinkern.**

Das Delegieren, ein von Hause aus durchaus positiv zu wertender Begriff, bedeutet zunächst einmal, Aufgaben und Kompetenzen an andere abzugeben, gemeinhin an gute Mitarbeiter. Kontrollverlust fürchtende Chefs à la Louis de Funès leben indes nach dem Motto: "Alles was ich nicht selber mache, wird am Ende nur zu ... Käse".

Natürlich kann zuweilen etwas schiefgehen, woran uns Theodor Fontane erinnert: "*Der Herr, der schickt den Jockel aus. Er soll den Hafer schneiden. Der Jockel schneidet den Hafer nicht. Und kommt auch nicht nach Haus. Da schickt der Herr den Pudel aus. Er soll den Jockel beißen. Der Pudel beißt den Jockel nicht. Der Jockel schneidet den Hafer nicht. Und kommt auch nicht nach Haus.*" Ein arg bedenklicher Beginn.

Der afrikanische Honiganzeiger ist ein besonders schlaues Vöglein. Er liebt nicht etwa den Honig, wie sein Name vermuten lässt, vielmehr das Wachs der Bienen. Doch Letztere wissen ihre Nester in Baumlöchern hart abzuschotten. Wie also da reinkommen, wo er doch kaum mehr wiegt als

eine Meise? Nun, er ruft seinen bewährten Kumpan, den furchtlosen Honigdachs. Denn jener liebt Honig, jedoch kein Wachs. Passt.

Der Honiganzeiger weist ihm geschickt voranflatternd den Weg zum Nest. Dort einmal angelangt legt der kräftige Frechdachs selbiges hurtig frei und schleckt genüsslich. Jetzt kommt der Honiganzeiger zu seinem Lohn: Er macht sich über die Waben her, ungestört, da kein einziges Tier dieser Erde außer ihm Geschmack daran findet. Frage: Wer hat jetzt an wen delegiert? Antwort: Keiner. Eine pure Win-Win-Situation, Beispiel für optimales Teamwork.

Der verschlagene Kuckuck hingegen pfeift auf Kontrollverlust und legt sein Riesenbaby-Ei in ein fremdes Nest – delegiert somit das mühselige Brutgeschäft an nichtsahnende, viel kleinere Gefiederte, die am Ende noch mit dem Todessturz ihres eigenen Nachwuchses übelst "entlohnt" werden.

Nostalgie der 60-er Jahre: Wenn Sie mit Ihren voll bepackten, damals noch kostenfreien Einkaufstüten das Kaufhaus oder den Kleiderladen verließen, ein livrierter Fahrstuhlführer beförderte Sie zuvor dezent-servil auf alle Etagen, half man ihnen beim Tragen und verabschiedete sich am Portal gar noch der Warenhausbesitzer selbst mit einem angedeuteten Bückling.

An der Tankstelle blieb man im Cockpit seines *Karmann-Ghia*, raunte dem bemützten, beschlipsten Tankwart, der sich dienstbeflissen durchs Seitenfenster beugte, zu: "Machen Sie den Wagen voll!" Woraufhin er nicht nur dieses bewerkstelligte, sondern auch noch die Scheiben vom Insektendreck reinigte, den Reifendruck prüfte, Felgenmuttern nachzog, Öl nachgoss, die Scheinwerferbirne austauschte. (Am Ende gab es als kleines Präsent noch lebensgroße Gipsköpfe berühmter Geistesgrößen; auf manchen Rückbänken tummelte sich zeitweise ein Dutzend bleichgesichtiger Goethes, Aristoteles und Buddhas, bis niemand mehr zusteigen mochte). Nicht nur weil es Trinkgelder hagelte, hatte niemand ein schlechtes Gewissen, sich bedienen zu lassen oder zu bedienen.

Heute zahlt der Kunde im Kaufhaus für die winzigste Tüte, sonst läuft er mit dem rohen Hackfleisch in der Augusthitze herum. Und beim Tanken steht er in regenbogenfarbigem Erdöl. Dann Händewaschen, von wegen Benzingeruch und den Bazillen der Vorgänger.

Im Warenhaus sitzt keine KassiererIn mehr, die das Leergut entgegennimmt, selbiges wirft man bitteschön höchstpersönlich in sperrige Automaten, die die Hälfte der Zeit den Dienst verweigern und nervtötende Störungslaute absondern. Dann Händewaschen. Den Kasten Bier, den man trotz Hexenschuss selber in den Einkaufswagen wuchten muß, zahlt man nicht mehr durch lässiges Hinhalten der Kreditkarte: Nein, die steckt man selber irgendwo rein, unterschreibt mit einem Stift, den vor einem 212 Grippekranke führten. Deshalb: Händewaschen.

Bei IKEA, die das ganze System in Zeiten des Do-it-yourself-Hypes erfunden haben, muss ich Preise selber einscannen. Dann Händewaschen. Anschließend Regal drei Stunden mit Opa Alfred selber zusammenbauen. Warum sollten wir Kunden nicht auch noch das Holz im Walde schlagen, aus dem die Wackelpyramiden gefertigt werden?

Bei McDonalds muss ich meinen Burger nicht nur schlangend stehend abholen, sondern soll nachher auch noch abräumen. Bei Burger King setzt man mir zum Hohn dafür noch eine Krone auf, dass ich als Burger nicht King bin. Dann Händewaschen.

Ehedem wurde mir mein Geld am Bankschalter ausbezahlt, nun muss ich mit einem sturen Automaten kommunizieren. Dann Händewaschen. Meine Bankgeschäfte erledige ich längst selbst am PC. Wer füllt mir noch eine Überweisung aus? Früher fand ich einen Scheck stets aufregend sexy. Wage niemand, mir heutzutage noch einen zuzusenden, denn was mache ich damit – ihn in die Geldausgabe schieben?

Im Supermarkt packe ich mir meinen Salat und den Rettich selber ein. Dann, Sie wissen schon ... . Bei Tante Emma wurde noch eingepackt. Ich scanne alles ein, vollautomatisches Kassensystem. Mehr und mehr verlieren die Kassiererinnen somit ihren Job. Merken die das denn nicht? Für Studenten hie, für Bildungsferne da gibt es keine Hilfsjobs mehr. Warum zertrümmern sie nicht, unter FERDI's Gewerkschaftsaufsicht, die Scankassen?

Ich verzweifele am Ticket-Automaten der Deutschen Bahn. In Frankreich kann ich mein Billet noch bei einem Echtfrollein erstehen und ihr Lächeln wärmt mich. Ich frage mich, wann ich mir wohl im Salon die Haare selber schneide, mich dann föhne und der *Coiffeuse* dafür Lohn nebst Trinkgeld hinlege.

In den FAQ-Foren helfe ich kostenlos den IT-Nimmersatten, ihre Produkte weiterzuentwickeln. Mit mir selbst reden sie schon lange nicht mehr. Mit einem nahles'schen "Ätsch, bättsch, wir supporten nicht mehr" werde ich hinweggefegt.

Sie merken es: Der Handel hat mit kuckuck'scher Schläue an uns Kunden delegiert. Erst hatte er seine Mitarbeiter an der Leergutkasse wegautomatisiert, nun wird der automatisierte Kunde designt. Die Preise sind im Gegenzug nicht etwa gesunken: Nie waren Tomaten und Rasierklingen teurer als heute. Also keine Win-Win-Situation, sondern Win-Frust. Allüberall muss ich selbst anpacken, der arbeitende Kunde, aktivitätsdressiert zum Absahnen der deutschen Service-Wüsteneien. Der Trick besteht generell darin, den Kunden vorzugaukeln, sie handelten eigenständig-modern, während sie gratis arbeiten wie die Hamster im Rad. Und oben stehen die Manager und lachen sich schepp ...

Natürlich – das sei gerne eingeräumt – hat es seine Vorteile, sich den Feldsalat selbst aussuchen zu können, sonst hat man am Ende welken im Gemüsefach. Natürlich bastelt man mal gerne. Es kommt eben auf die Situation an. Im noblen Kaufhaus will man beim Hosenkauf bedient werden, im beratungsfreien LIDL hingegen nicht. Der zeitsparende *Self-Check-in* beim Fliegen gefällt mancher Zeitgenossin. Dass sie sich morgens den Kakao und die Eier im Hotel selbst erhitzen soll, sich durchnummeriert statt als Individuum wahrgenommen fühlt und dafür noch unverfroren hoch abkassiert wird, gefällt dagegen mitnichten einer Jeden.

Räumen wir weiterhin ein, das das Selbermachen ein schon Kleinkindern in die Wiege gelegter Menschheitswunsch ist. Sie fahren den Kinderwagen im Supermarkt allzu gerne selber, gar um den Preis eines Riesengeschreis, falls es ihnen verweigert wird. Wie aber auch zu beobachten ist, wollen die Kindlein irgendwann liebend gerne wieder gefahren werden, ebenfalls um den Preis eines Heidenterzes.

Und in Letzterem liegt die große Chance jener, die auf altmodisch-persönlichen Service setzen. Bei den Reisebüros, einst darabend, geht der Trend seit 2015 schon in die Gegenrichtung, weil: die Kunden verlieren die Übersicht in der Internetschwemme von Urlaubsschnäppchen und Bewertungslügen. Erste Tankstellen mit Bedienung keimen wieder auf.

Es ist wundervoll bedient zu werden, toller, massiert zu werden, als es selber tun zu müssen. Und für schöne Dinge muss man meistens zahlen. Ja, warum denn auch nicht?

Am Ende kommt es auf die Perspektive des Einzelnen an. Überlassen wir dazu dem großen Mark Twain das Finale: "Es gibt reiche Engländer, die ein Vierergespann dreißig Meilen an einem Tag kutschieren, weil es einen Haufen Geld kostet; bezahlte man sie aber dafür, dann würden sie es als Arbeit betrachten und weit von sich weisen."

*P.S. Bitte klicken Sie liebenswürdigerweise am Ende dieses Beitrages auf die fünf Sterne (5 nicht 4!). Über ein wenig kostenfreie Mitarbeit freut sich natürlich auch die biallo-Redaktion riesig.*

