



Supermarktanimositäten

Ich zahle meist mit EC-Karte. Im Supermarkt, beim Kaffeehändler meines Vertrauens, im Schuhladen. Und immer öfter werde ich nach dem Bezahlen mit meinem Namen angesprochen.

“Vielen Dank, Frau Doe.”

Beim ersten Mal hab ich wohl ein dämliches Gesicht gemacht, bis mir jemand die Kerze im Kopf anzündete: die Kassiererin hatte den Namen von meiner EC-Karte abgelesen. Und das passt mir nicht. Garnicht.

Im Supermarkt könnte man mich als Stoffel bezeichnen. Finde Lebensmittel einkaufen langweilig und ermüdend und wünsche, den Laden auf schnellstem Wege wieder zu verlassen.

Ich will auch nicht wie ein König behandelt werden, sondern wie eine Kundin, die das Recht darauf hat - nach einem mehr oder weniger anstrengenden Tag - stoffelig sein zu dürfen.

Wenn man aber ausnehmend freundlich zu mir ist, dann muss ich schließlich auch mehr als das Mindestmaß an Kommunikation liefern.

Es reicht nicht mehr, sich um die schönste Erdbeere zu streiten, nein:

man muss lächeln, vielleicht dankend nicken. ‘Danke’ und ‘Ja, Ihnen auch ein schönes Wochenende’ sagen.

Mir persönlich nimmt diese Höflichkeitsoffensive die Freiheit, selbst mundfaul zu sein und das passt mir nicht mehr.

Vor einiger Zeit wurde ich schon dazu gezwungen mein Repertoire an Supermarktkommunikation zu erweitern und zwar um folgende Sätze:

‘nein, ich sammle keine Herzen, Steine, Pluspunkte’,

‘nö, Kundenkarte hab ich auch nicht.’

Wenn ich Pech habe und die Kassiererin sehr rüdrig ist, folgt noch:

‘nein, ich habe nichts dagegen, wenn sie meine Herzen dem nächsten Kunden geben!’

Damals beugte ich mich widerwillig und ohne Motzerei.

Eigentlich reicht es mir völlig aus wenn die Dame an der Kasse zählen kann, nicht Stunden braucht um den Barcode zu finden, meine Karte nicht auf einen Magnetstreifen wirft und einfach nur ‘Servus’ oder ‘Wiedersehn’ sagt. Reicht nicht? Ich find schon.

Dieses ‘Vielen Dank, Frau Doe’ allerdings, das vermittelt mir folgendes:

“Ich spreche im Namen aller Mitarbeiter unseres, nein, IHRES Tengelmanns an der Ecke. Und ich freue mich außerordentlich Ihnen mitteilen zu dürfen, wie froh wir sind, dass Sie, Frau Doe, bei uns einkaufen. Wir freuen uns auch über einen Umsatz von 0,79 € und sind nicht böse, dass sie den Rest bei Aldi kaufen. Garnicht. Kommen Sie wieder, jederzeit, Frau Doe, denn wir lieben Sie.”

Das mag ja im Zuge der Neuausrichtung der Unternehmensphilosophie "Gut Sortierter Supermarkt" so korrekt sein, von vielen Kunden, die stets ein lustig Lied auf den Lippen haben, sogar begrüßt werden.

Vielleicht bin ich auch ein stückweit paranoid und eine olle Zippe. Der Verfolgungswahn erscheint mir auf



Supermarktanimositäten

jeden Fall als angebracht. In der heutigen Zeit.

Ich werde mit der mir entgegengebrachten Höflichkeit förmlich dazu gezwungen, die Bemühungen der generalüberholten Kassenkraft zu würdigen, die sich alles aus dem "Kundenorientierungsseminar" und der "Schulung zur Konfliktbewältigung mit schwierigen Kunden" gemerkt hat. Und sich darüber hinaus die Mühe macht, die Verbesserungsvorschläge des Unternehmensberaters umzusetzen, sprich: meinen Namen ablesen, von wo auch immer ihr es möglich ist.

"Wir sehen den Kunden im Mittelpunkt und zwar jeden Einzelnen, ist das klar, meine Damen und Herren. Individualisieren, Personalisieren und zwar sofort!"

Wer von den Damen und Herren an den Kassen, meint das Rumgeschleime ernst? Aus tiefstem Herzen freundlich zum noch so bescheuerten Kunden sein?

Blöderweise erinnere ich mich an die ganzen Pappnasen in diesem generalüberholten Kuschelmarkt, als sie noch die Unverschämtheit dem Kunden gegenüber perfektioniert hatten. Mit der Renovierung und Neueröffnung ihres Markts war es dann vorbei mit der gemütlichen Atmosphäre in dem Chaosladen. Und trotzdem war ich langjähriger Kunde, mich schreckt doch ehrliches aber unpersönliches Rumgemotze und der böse Blick nicht ab. Ganz im Gegenteil, ich fühle mich heute gründlich verarscht und belästigt, siehe oben.

Aber, ich schweife ab.

Weiterhin will ich nicht, dass die Frau hinter mir in der Schlange, die mit den Möhren und der Du-Darfst-Marmelade, mitbekommt, wie ich heiße. Ich bin ja schon immer bedient, wenn Bier, Kippen und meine Fettester-Käse-Sammlung mit gespitzten Lippen begutachtet werden und dann ein Warentrennerding zwischen der Biokost und mir landet. Demonstrativ und heimlich kopfschüttelnd. Das ist mir zu eng, zu privat. Irgendwie.

Nächstens werde ich von wildfremden Menschen auf der Straße begrüßt. "Hallooo Frau Doe, schön Sie mal wieder zu sehen. Ist die Sauce, für die Sie kürzlich diese ultrafette Sahne und den Gorgonzola gekauft haben, lecker gewesen? Hüftgold, Sie wissen ja, Knick-Knack. Sie haben auch ein bisschen... so um die Hüften, chichichi. Ist sicherlich nur die Jacke, Frau Doe. Also man sieht sich, wa? Bei den Kartoffeln, chachacha. Tschüssi."

Vorhin bei meinem Kaffee-Kapsel-Dealer fragt mich die äußerst adrette Person im dunkelblauen Kostüm direkt nach meinen Geheimnissen. Ich sah sofort, dass sie aus dem Kundenmittelpunkts-Ding kam, kann keine zwei Tage her gewesen sein: diese Haltung, das aufmerksame Nicken und diese vornehme Unterwürfigkeit.

"Guten Tag, unter welchem Namen kennen wir Sie?"

Ein junger Mann, der an der Nachbarkasse auf seine Kaffeeration wartete, schaute mich eindringlich und abwartend an. Soweit sind wir jetzt schon.

Verrückten, die zufällig den gleichen Kaffee trinken wie ich, meinen Namen unter die Nase reiben? Fehlen nur noch mein Geburtsdatum und der Familienstand. Einge tippt, ausgewertet: 'Tut mir leid, Herr Smith, die Frau Doe, die hat gestern bei DocMorris Tetraxepam gekauft. Wenn mir der Rat gestattet ist: Finger weg! Garnicht gut, nein. Nur Ärger mit solchen Frauen.'

Leute ausspionieren, an der Kasse in Clooney's Kaffeeküche. Ich antwortete stotternd, dass ich heute



Supermarktanimositäten

anonym unterwegs bin und einfach nur zwei Packungen der Sorte "Roma" möchte.

Der junge Mann der eben noch an der Kasse neben mir stand, sprach mich dann vertraulich und sichtlich entrüstet beim Hinausgehen an: er hätte das mit der Anonymität auch so handhaben wollen aber er wurde als "Einzelfall" bezeichnet, dies hätte ihm seine männliche Thekenkraft mit süßlichem Lächeln versucht weis zu machen. Angeschmiert.

Mir ist das Lachen heute ein bisschen vergangen und ich weiß noch nicht genau warum. Vielleicht finde ich es nachher bei Aldi raus.

Da werde ich grandioserweise nach wie vor ignoriert, und so behandelt wie ich das gewohnt bin: wie ein anspruchloser König, dem das Geld zu locker sitzt und den man bei seinen Pflichteinkäufen nicht mit gefletschten Zähnen und einstudierten Floskeln vom Wesentlichen ablenkt.

inhaltlich editiert am 26.2.09

Lesen Sie [hier](#) die komplette Diskussion zu diesem Text ([PDF](#)).