

Helft Euren Helfern

Komme ich zum Arzt, befällt mich das Mitleid. Da sitzt mein Doc vor mir, gehetzt, nervös, fahrig, erkennbar überlastet – all diese Gesundheitsreformen der Medizinversorgung machen ihn krank. Bevor er sich großartig mit mir beschäftigt, überweist er mich zu Spezialisten. Nach ein paar Wochen Wartezeit dann der große Moment: 22 Sekunden direkter Augenkontakt, was man heute „individuelle Beratung“ nennt und so abrechnet. Ehrlich, wahrhaftig und bezeugbar: Mit dem Dalai Lama hatte ich länger persönlichen Kontakt. Der strahlte Ruhe und Gelassenheit aus. Was man von den Spezialisten, an die ich verwiesen wurde, nun wahrlich nicht sagen kann.

Kaufe ich etwas, befällt mich Mitleid. Da steht vor mir der Verkäufer, gehetzt, nervös, fahrig, erkennbar überlastet – all diese Sales-/Promotion-/Budget-Vereinbarungen seines Unternehmens machen ihn krank. Bevor er sich großartig mit mir beschäftigt, überweist er mich an seine Spezialisten. Nach Zeiten des Wartens dann der große Moment: nach 22 Telefonaten erklärt mir der Spezialist, just für diese Frage und Angelegenheit sei ein anderer Spezialist zuständig.

Ehrlich, wahrhaftig und bezeugbar: Mit dem Internet habe ich mehr Freude. Es strahlt Ruhe und Gelassenheit aus. Was man von den „face-to-face“-Verkaufszombies nun wahrlich nicht sagen kann. Dagegen die Internetseite: bleibt so lange freundlich stehen, bis ich weiterklicke. Zeigt mir in aller Gemütlichkeit Filme oder Bilder. Rechnet mir Preise aus. Verweist mich an Hot- und Helplines (ok, weil da Menschen sitzen, klappt's eben nicht, siehe oben) oder erklärt mir geduldig ellenlanges Kleingedrucktes. Ich selbst bin und bleibe „Herr des Verfahrens“. Keiner mault, wenn ich nicht bestelle. Keiner redet Stuss, wenn ich bestelle. Keiner jammert mir über seine elende Situation etwas vor. Statt dessen: Sekunden später die Bestellbestätigung, nicht selten Stunden später schon die Versandbenachrichtigung.

Wenn mir unwohl ist oder ich etwas kaufen möchte: im Internet wird mir geholfen. Der menschliche Kontakt mit Servicekräften: macht sie ganz krank. Deshalb lasse ich Sie in Ruhe. Nur so, arbeitslos, können sie genesen.