

Service in Krisenzeiten

Wie ein Discounter für seine KundInnen sorgt

Heute wurde ich bei ‚meinem‘ Lidl-Discounter in Oberhausen durch eine Zugangskontrolle empfangen.



Symbol-Bild von [Alexas_Fotos](#) auf [Pixabay](#)

Ausserdem reichte man mir beim Betreten ein Desinfektionsmittel für meine Hände und für die Griffe des Einkaufswagens.

Dafür sage ich auch an dieser Stelle herzlich: DANKE!

Ich habe mich aber auch bei dem Mitarbeiter direkt bedankt, der diesen Dienst an der Eingangstür versieht.

Und ich habe mich gefragt, ob das die Regel ist, oder ob die meisten KundInnen diesem Procedere eher ohne einen kleinen Dank hinnehmen?

Dabei können wir doch dankbar dafür sein.

Denn: wer von uns macht sich in diesen Tagen keine Gedanken, wenn er einen Einkaufswagen anfasst? „Wer hat ihn wohl vorher benutzt?“ – „War diese Person gesund? Hat sie vielleicht ‚den Virus‘?“

Auch wenn ich in diesen Tagen besonders auf mich und meine Mitmenschen achte, beschleicht mich manchmal ein mulmiges Gefühl und ich entdecke bei mir ein erhöhtes Sicherheitsbedürfnis.

Da war ich ganz froh, dass dieser Mitarbeiter mich dort empfing.

Natürlich ist mir klar, dass Lidl das auch aus eigenem Interesse macht.

Aber das ist ja – genau gesehen – keine Maßnahme, die gegen unsere eigenen Interessen gerichtet ist.

Ich sehe hier ganz klar eine **klassische ,win-win-Situation'**.

Für Lidl und für mich ist es gut, wenn wir Kunden auch in den nächsten Tagen recht unbelastet und uneingeschränkt unsere täglichen Besorgungen erledigen können.