

Masine isse son geputzt

Autor: Vince Ebert



Ist die Bereitschaft zur Dienstleistung eine Mentalitätsfrage?

Wir Deutschen haben die Currywurst, den Spreizdübel und die Kernspaltung erfunden. Die Erfindung des guten Service ist jedoch an diesem Land nahezu spurlos vorbeigegangen. Dies wird mir immer wieder klar, wenn ich im Urlaub mit anderen Kulturen in Kontakt komme. Wenn Sie beispielsweise in Bangkok jemanden nach dem Weg fragen und der kennt ihn nicht, dann lächelt er Sie an und schickt Sie irgendwo in die Pampa. Finde ich persönlich eine sehr schöne Idee.

Überhaupt ist die Kontaktfreudigkeit in anderen Ländern wesentlich ausgeprägter. Als mein Nachbar vor zwei Jahren Südafrika bereiste, hat er in einem Anflug von Übermut auf eigene Faust die Townships in Johannesburg besucht. Mit deutschem Fußballtrikot, Spiegelreflex und Rolex am Handgelenk. Ob Sie's glauben oder nicht – keine zwei Minuten, und er kam so was von intensiv mit Land und Leuten in Kontakt.

Am deutlichsten zeigen sich die unterschiedlichen Servicementalitäten in der Gastronomie. In einem Landgasthof im Spessart machte ich einmal eine Bedienung auf die Tatsache aufmerksam, dass mein Weinglas etwas dreckig sei. Darauf antwortete sie: „Ja und? Die sind bei uns alle so!“ Dafür gab sie sich mit der Erklärung der Speisekarte wesentlich mehr Mühe. Als ich die Kellnerin fragte, was das denn für

ein Fisch sei, der da als Tagesgericht angepriesen werde, zuckte sie mit den Schultern und sagte: „Keine Ahnung, so ein eckiger halt.“ Dummerweise bestellte ich den eckigen Fisch. Danach lag ich drei Tage flach und weiß seitdem: Der eckige Fisch aus dem Spessart ist der einzige, der noch giftiger ist als der Kugelfisch aus Japan.

Natürlich ist schlechter Service kein rein deutsches Phänomen. Auch der angeblich so freundliche Südländer ist dazu problemlos in der Lage. Allerdings kaschiert er seinen Unwillen zur Dienstleistung oftmals mit einem schmierig-einnehmenden Charme. Als ich in meinem letzten Italienurlaub in einem Restaurant abends um halb elf nach einem ausgiebigen Menü zu guter Letzt noch einen Espresso bestellen wollte, schalmeite mir der Kellner mit großer Geste entgegen: „Tute mir leid, Masine isse leider son geputzt!“ Ein Satz, der vermutlich auch in italienischen Notfallambulanzen zu hören ist: „Sie wolle zu de Dialyse? Um diese Zeite? Tute mir leid, Masine isse son geputzt!“

Unsere geliebten österreichischen Nachbarn sind ebenfalls zu echten Highlights im Dienstleistungssektor fähig. Alleine in Wien kenne ich mindestens ein Dutzend Kaffeehäuser, in denen man von den Kellnern mit blankem Hass bedient wird – wenn man einen guten Tag erwischt. Andernfalls wird man komplett übersehen. Denn der österreichische Kellner teilt seine Gäste grundsätzlich in zwei Kategorien ein: Der eine Teil braucht nur kurz und fast unmerklich das erste Fingerglied zu heben und – zack, ist der Kellner

da: „Küss die Hand, gnää Frau ...“ Ich gehöre zum anderen Teil und kann am Tisch Leuchtraketen abschießen und werde trotzdem vollkommen ignoriert. Warum? Ethnologen vermuten weit zurückliegende, rituelle Gründe. Neurobiologen erklären dieses Phänomen mit einer leichten Anomalie im visuellen Cortex. Mein Nachbar dagegen glaubt, Kellner sind einfach nur ganz normale Arschlöcher.

Vielleicht hat die schlechte Servicementalität in unserem Kulturkreis ja historische Gründe. Der Begriff „dienen“ hatte bei uns seit jeher einen eher negativen Klang. Bis 1918 war ein großer Teil Europas eine typische Feudalgesellschaft, in der derjenige, der dient, unter dem stand, der bedient wird. Der „Dienstleister“ war demnach automatisch gesellschaftlich weniger wert. Die USA dagegen hatten als eher hierarchiefreier Einwandererstaat schon von Beginn an ein entspannteres Verhältnis zur Dienstleistung. Das ist auch heute noch deutlich spürbar. In Amerika werden Billiglöhner in Dieneruniformen gesteckt, die Ihnen das Auto parken. Das lieben die Amis. In Deutschland heißen Billiglöhner in Uniformen „Politessen“ und werden gehasst. Das ist der Unterschied zwischen einer Dienstleistungsgesellschaft und einem Obrigkeitsstaat. ←

VINCE EBERT

Unser Autor ist Physiker sowie Kabarettist und mit dem Programm „Denken lohnt sich“ auf Deutschland-Tournee. Weitere Informationen, Tourdaten und Hörproben aus seiner neuen CD auf www.vince-ebert.de