

Wenige Berufe bieten so viel Kundenkontakt wie der des Supermarktmitarbeiters – und so viel Gelegenheit, etwas über die Menschheit zu lernen. Meistens legen die Kunden nicht nur ihre Einkäufe aufs Förderband, sondern offenbaren auch ein Stück ihres Charakters. Hier erzählen Kassierer und Kassiererinnen von klauenden Stammkunden, unverhofften Geschenken oder davon, wie sie an der Kasse die Liebe ihres Lebens trafen.

VON KATHARINA DIPPOLD

**SCHWER VERLETZT AUF DER ARBEIT** Ich glaube, wie man sich im Supermarkt verhält hat viel mit der generellen Lebenseinstellung zu tun. Einem älteren Herrn habe ich einmal versehentlich zwei Flaschen Eierlikör berechnet statt einer. Ich wollte ihm das Geld zurückgeben, aber er hat einfach eine zweite Flasche mitgenommen: „Die kommt schon weg“, hat er gelacht. Es gibt aber auch Kunden, die nicht einmal grüßen. Manche sprechen wirklich kein Wort mit mir. Sehr unhöflich finde ich auch, wenn sie ihr Parkticket zwischen die Lippen stecken und mir das anschließend zum Entwerten hinhalten.

Einmal stand eine Frau an der Kasse und hat so eine kleine Zellophantüte mit Zwetschgensteinen in ihrer Handtasche verschwinden lassen. Da habe ich sie gefragt: „Wo sind denn bitte die Zwetschgen?“ Die hatte sie einfach schon im Laden gegessen! Oder es wird an der Theke Fleisch bestellt und dann irgendwo im Regal liegen gelassen. Ich habe auch schon Joghurts im Batteriefach entdeckt. Es macht mich wütend, wenn man keinen Respekt vor den Lebensmitteln hat. Gerade bei gekühlten Waren, die müssen wir dann wegwerfen.

Zum Glück überwiegen aber die freundlichen Kunden. Viele Stammkunden achten zum Beispiel nicht auf die kürzeste Schlange, sondern stellen sich bewusst bei ihrer Lieblingskassiererin an. So sind schon viele schöne Begegnungen entstanden, bei denen man auch Privates erfährt. Ein Mann berichtete mir sogar ausführlich von seiner Darmspiegelung – das wollte ich eigentlich gar nicht so genau wissen, aber jetzt bin ich beim selben Arzt. Einige Kunden verabschieden sich auch, wenn sie wegziehen. Darüber freue ich mich besonders. Umgekehrt fällt mir auf, wenn ich manche länger nicht mehr sehe. Der bislang lustigste Tag war letztes Jahr an Halloween. Ich saß geschminkt an der Kasse, eine Gesichtshälfte war eine blutende Wunde. Manche Kunden sind erschrocken. Eine Dame hat mich sogar gefragt, warum ich in diesem Zustand zur Arbeit komme, aber irgendwie hatten am Ende alle bessere Laune. Das Make-up sah wirklich täuschend echt aus, ein Freund hat mich geschminkt. Der ist professioneller Maskenbildner. Kennengelernt habe ich ihn übrigens als Kunden hier im Laden.

KARIN G., 36 JAHRE, REWE, BERLIN

#### SCHNAPSIDEEN IM BIOLADEN

Als ich Ende der 80er-Jahre im Biomarkt anfang, sahen die Geschäfte noch ganz anders aus. Das waren richtige Ökoläden. Es haben dort auch fast ausschließlich Altachtundsechziger mit Birkenstockschuhen eingekauft. Ob die Produkte schön präsentiert waren, war damals eher zweitrangig. Heute sind eine ansprechende Optik und ein guter Service im Biobereich absolut selbstverständlich.

Ich glaube, dass unsere Kunden im Gegensatz zu konventionellen Supermarktkunden informierter sind. Klar gibt es manche, die daran zweifeln, ob das wirklich alles bio ist, und vor allem, ob bio wirklich besser ist. Aber das werden immer weniger. Gelegentlich hat man auch ein paar Irrläufer, die nach Schnaps oder Tabak suchen und vergessen, dass unser Markt eigentlich etwas mit bewusster Ernährung zu tun hat. Darauf weise ich in Gesprächen dann schon einmal hin. Meine Vorgesetzten sagen immer zu mir: „Du lebst das wie kein anderer.“ Das ist für mich das schönste Kompliment.

Ich freue mich auch, wenn Kunden Zutaten für einen Kuchen kaufen und anschließend ein Stück vorbeibringen. Einmal hat mich eine Kundin sogar umarmt, weil ich ihr Lieblingsöl aufgetrieben habe. Hin und wieder sind an der Kasse aber auch psychologische Fähigkeiten gefragt. Ich erinnere mich an eine Frau, die ein Brot kaufte und plötzlich in Tränen ausbrach. Sie erzählte mir, dass dieses Brot das Lieblingsbrot ihres gerade verstorbenen Mannes gewesen sei. Das tat mir wahnsinnig leid – im Nachhinein bereue ich sogar, ihr das Brot mitgegeben zu haben.

Vom Einkaufsverhalten auf den Menschen zu schließen habe ich mir abgewöhnt. Natürlich haben wir viele Besserverdiener hier. Manche haben ihr Geld nur in Bündeln mit einer Büroklammer befestigt in der Hosentasche – oft sind das gleich mehrere 100-Euro-Scheine. Trotzdem sollte man keine vorschnellen Schlüsse ziehen. Viele Kunden haben den Wagen voll beladen und

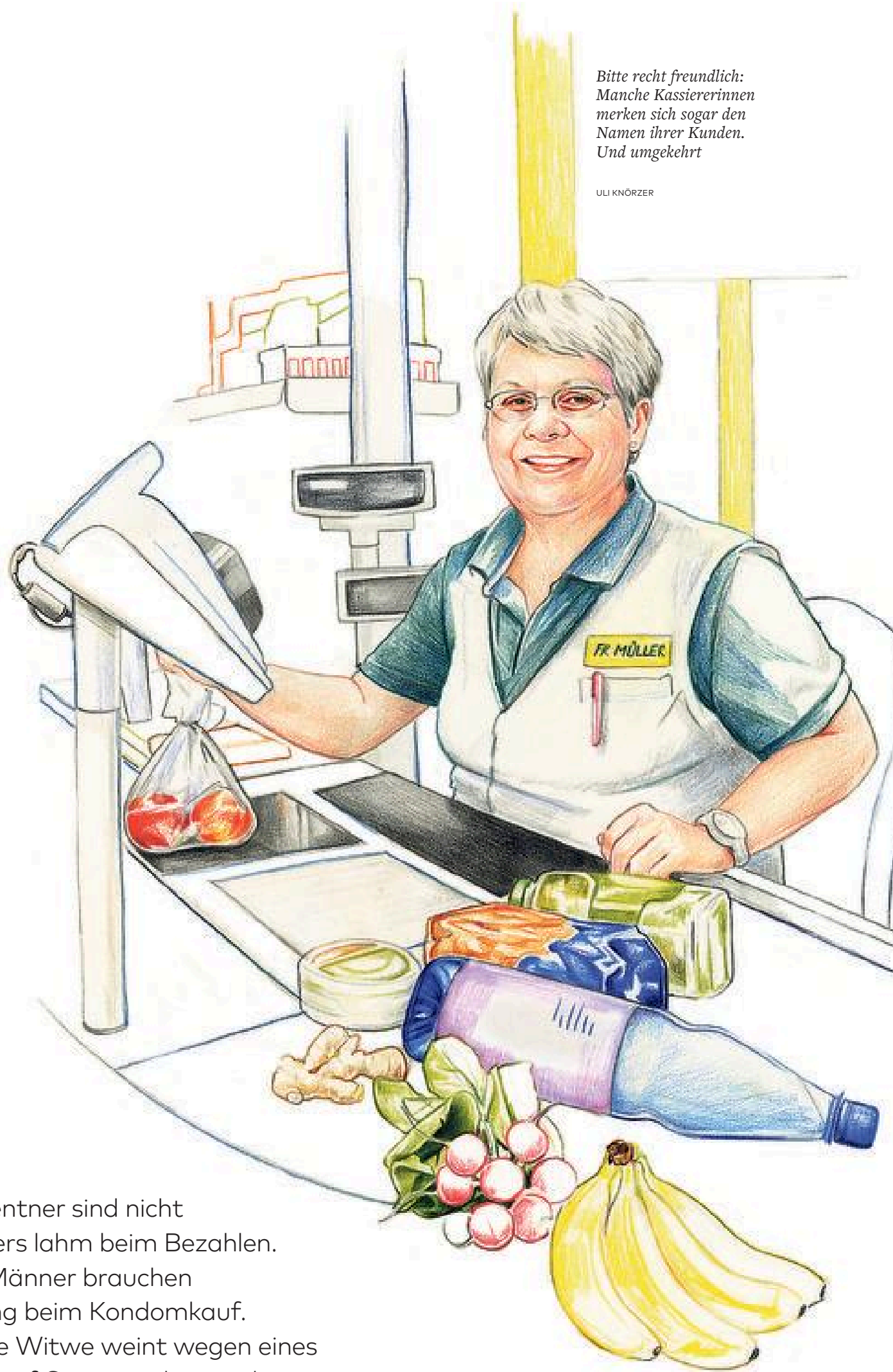
erzählen mir beim Einpacken, auf was sie alles verzichten, nur um sich die Bioprodukte leisten zu können. Das finde ich dann besonders beeindruckend! **STEPHAN H., 43 JAHRE, ALNATURA, BERLIN**

#### WENN PÄRCHEN NERVEN

Ich bin 68 Jahre alt und arbeite seit 54 Jahren im Einzelhandel. Inzwischen habe ich meine Stunden reduziert, trotzdem bin ich immer noch mit voller Leidenschaft dabei. Nur zu Hause zu sein wäre mir zu langweilig – ich brauche den Austausch mit den Kunden, außerdem habe ich sehr nette Kolleginnen.

Ich bin gebürtige Ost-Berlinerin, die Hälfte meiner Berufsjahre habe ich in der DDR verbracht. Klar, das Angebot war damals dort viel geringer. Ich habe ursprünglich auf Lebensmittel gelernt, im Winter bedeutete das: Rotkohl, Grünkohl und Mischgemüse. Trotzdem hat es uns an nichts gefehlt, wir haben uns auch gegenseitig ausgeholfen. Mit einer Kollegin aus dem Textilbereich habe ich zum Beispiel einmal Ketchup gegen Handtücher getauscht. Damals war alles ein bisschen entspannter, die Menschen hatten mehr Zeit. Heute ist die Atmosphäre generell anonym.

Viele denken, dass ältere Kunden länger an der Kasse brauchen, doch das stimmt so nicht. Die haben nämlich meistens ihr Kleingeld schon abgezählt in der Hand, die jüngeren starren ständig auf ihr Handy. Außerdem können die jungen Leute einfach nicht mehr so gut kopfrechnen. Deswegen war früher aber noch lange nicht alles besser. Ich jammere nicht gerne. Es ist doch ganz normal, dass sich die Zeiten ändern, und insgesamt ist das Arbeiten durch die modernen Kassen viel komfortabler geworden.



Bitte recht freundlich: Manche Kassiererinnen merken sich sogar den Namen ihrer Kunden. Und umgekehrt

ULIKNORZER

Nein, Rentner sind nicht besonders lahm beim Bezahlen. Junge Männer brauchen Beratung beim Kondomkauf. Und eine Witwe weint wegen eines Brots. Fünf Supermarktmitarbeiter über ihren Alltag am Band

# Kassenmonologe

”

ICH HABE AN DER KASSE SOGAR MEINEN EHEMANN KENNENGELERNT

VERENA K., Kassiererin

Manchmal nervt es mich, wenn sich Paare samstags an der Kasse laut streiten. Da denke ich mir dann: Könnt ihr das nicht zu Hause diskutieren? Stress kommt bei uns trotzdem nur selten auf. Das liegt auch daran, dass wir bereits nach drei Kunden eine weitere Kasse öffnen. Ich bin übrigens froh, wenn Kunden mich danach fragen – vorausgesetzt es fällt nicht zu aggressiv aus –, denn oft kann man die Schlange von der Kasse aus gar nicht so gut überblicken.

Traurig finde ich, wenn unser Ladendetektiv Stammkunden beim Klauen erwischt. Die kaufen dann bei mir ein Stück Seife und haben sich in Wahrheit Parfüms oder Nahrungsergänzungsmittel in die Taschen gesteckt. Mit vielen habe ich mich Jahre lang nett unterhalten, da bin ich dann wirklich persönlich enttäuscht. Zum Glück ist das aber die absolute Minderheit. Sonst wäre ich nicht so lange in dem Beruf geblieben.

CHRISTEL S., 68 JAHRE, ROSSMANN, BERLIN

#### TÜTENSUPPEN FÜR 900 EURO

Ich komme aus Irland und bin vor vielen Jahren der Liebe wegen nach Deutschland gezogen. Mir hat der Job von Anfang an gut gefallen, ich mag den Umgang mit Menschen, vielleicht hat das auch mit meiner irischen Mentalität zu tun. Und ich habe die Erfahrung gemacht: Je freundlicher man ist, desto freundlicher wird man auch von den Kunden behandelt. Ich versuche mir zum Beispiel immer die Namen einzuprägen – heute zahlen ja viele mit Karte –, das mögen die Kunden. Besonders gut verkaufen sich bei uns Obst, Wraps und Smoothies, auch die Salatbar ist sehr beliebt. Also alles, das man sofort essen kann und tendenziell eher gesunde Sachen. Denn zu uns kommen vor allem Touristen und Geschäfts-

publikum. Das hat mit unserer Lage zu tun: Die Fünf Höfe sind eine Einkaufspassage mit vielen umliegenden Kanzleien und Arztpraxen. Und wenn eine Anwaltskanzlei zum Beispiel einen guten Vertrag abgeschlossen hat, kommt schon einmal die Sekretärin vorbei und holt ein paar Flaschen teuren Champagner. Manchmal liefert den mein Chef aber sogar persönlich. Auch kaufen viele Schauspieler und berühmte Fußballer hier ein – da drehen dann alle die Köpfe. Am Anfang ist man natürlich zurückhaltend. Wenn sich ein Promi aber zum Stammkunden entwickelt, dann bitten wir um ein Foto und hängen es in den Pausenräumen auf.

Über die einzelnen Einkäufe mache ich mir normalerweise keine großen Gedanken – natürlich fragt man sich, wenn einer immer nur Schnaps und Zigaretten kauft oder ausschließlich teuren Lachs: Was führt der wohl für ein Leben? Aber das ist nur ein kurzer Gedanke, dann steht schon wieder der nächste Kunde in der Schlange. Manchmal kommt man über die Einkäufe auch ins Gespräch. Einmal hat eine Frau für 900 Euro Tütensuppen eingekauft. Da musste ich nachfragen. Sie hatte einen längeren Aufenthalt in China geplant und Lebensmittel sind dort wohl extrem teuer. Neulich hatte ich einen sehr netten Kunden, der nur vorübergehend in München geschäftlich zu tun hatte. Er erzählte mir, wenn es Stress im Büro gab, aber auch viel über seine Familie. Bevor er abreiste, hat er mir sogar seine Miles-&-More-Karte angeboten, damit ich meine Schwester in Amerika besuchen kann. Die habe ich aber nicht angenommen

BERNADETTE O., 57 JAHRE, REWE CITY, MÜNCHEN

#### DER PERFEKTE KASSIERSITZ

Ich habe ursprünglich eine Ausbildung zum Elektroniker gemacht und dann im Bereich Netzwerktechnik gearbeitet. Irgendwann habe ich gemerkt, dass mir etwas fehlt, nämlich der Kontakt zu Menschen. Es fühlte sich an, als sei das Notebook mein bester Freund gewesen. Als ich die Stellenausschreibung bei Aldi las, wusste ich, dass es Zeit für eine Veränderung ist.

Mittlerweile arbeite ich seit 13 Jahren hier, und ich schätze vor allem die kurzen Gespräche mit den Kunden. Meistens spricht man über das Wetter oder die Einkäufe – für mehr als Small-Talk fehlt leider die Zeit. Wir wollen schnell sein an der Kasse, damit die Kunden nicht lange warten müssen. Dafür wird der Stuhl ergonomisch genau auf jeden einzelnen Mitarbeiter eingestellt, sodass man mit der linken Hand die Ware aufnehmen und mit der rechten Hand möglichst reibungslos über den Scanner ziehen kann. Einen Muskelkater von der einseitigen Haltung habe ich persönlich aber noch nicht bekommen, da ich in einer Schicht nicht nur kassiere, sondern auch Waren einräume, Kunden berate oder Brötchen backe. Das ist manchmal fast ein kleines Fitnessprogramm.

Was mir sonst auffällt: Junge Kunden achten sehr auf Bio- oder Qualitätssiegel. Ältere Kunden tendieren eher zu Produkten, die sie kennen, außer es steht beispielsweise ein Fest an. An Weihnachten etwa kaufte eine ältere Kundin, die normalerweise sehr auf günstige Preise achtet, plötzlich ein etwas teureres Marzipan. Beim Bezahlen meinte sie dann zu mir, dass man sich an Weihnachten ja auch ruhig einmal etwas gönnen dürfe. Dass eine Kleinigkeit wie Marzipan so etwas Besonderes sein kann, hat mich sehr berührt. Nett finde ich auch, wenn die Kunden sich gegenseitig aushelfen. Manche stehen an der Kasse und es fehlen ein paar Cent. Da erlebe ich es öfters, dass dann ein anderer Kunde aus der Schlange die einfach übernimmt.

ANDREAS J., 42 JAHRE, ALDI NORD, BREMEN

#### DER MANN, DER DIE BLUMEN KLAUT

Wir haben 80 Prozent Stammkunden. Die meisten kaufen eigentlich immer dasselbe ein, das merkt man sich mit der Zeit. Wenn einer dann plötzlich einen anderen Salat kauft als gewöhnlich, frage ich schon einmal nach. Das wissen die Kunden zu schätzen. Manche Rentner kommen auch gerne zum Plaudern her. Die gehen dann bewusst um die Mittagszeit einkaufen, wenn auch viele Berufstätige im Laden sind, einfach um unter Menschen zu kommen und sich ein bisschen auszutauschen. Wir sind hier ein kleiner Ort, da kennt man sich.

Man erlebt auch immer wieder skurrile Situationen: Neulich fragte mich ein junger Mann nach den Kondomen – die haben wir jetzt unter der Kasse, weil die immer geklaut wurden. Ich stelle ihm also den Korb hin mit den unterschiedlichen Sorten, und er fragt mich, ob ich ihn hinsichtlich der Größe und der Geschmacksrichtung beraten kann. Da war ich ziemlich perplex. Ein anderes Mal stand die Polizei mit einem Kastenwagen vor der Tür. Es stellte sich heraus, dass ein älterer Herr im ganzen Ort regelmäßig Blumen geklaut hatte, unter anderem auch bei uns. Seine Wohnung war wohl ein einziges Blumenmeer. Die Polizei hat uns dann eine ganze Palette zurückgebracht. Die waren noch tiptopp – er muss sie gut gepflegt haben.

Ich habe hier an der Kasse sogar meinen Ehemann kennengelernt. Der stand eines Abends kurz vor Ladenschluss vor mir und wollte mich unbedingt in ein Gespräch verwickeln. Ich war müde und wollte eigentlich nur noch nach Hause. Aber er kam immer wieder und ließ einfach nicht locker. Irgendwann sind wir dann miteinander ausgegangen. Inzwischen sind wir seit 15 Jahren glücklich verheiratet. **VERENA K., 39 JAHRE, REWE, FURTWANGEN IM SCHWARZWALD**