

Situationsbeschreibung:

Die Shopleiterin und eine Auszubildende sind Mitarbeiterinnen bei einem größeren Provider in Düsseldorf. Die Auszubildende hat vor 9 Monaten ihre Ausbildung begonnen, heute ist ihr zweiter Einsatztag im Shop. Es ist morgens, 09:00 Uhr. Die Damen räumen den Shop noch ein wenig auf und unterhalten sich.

Shopleiterin: Und ... Macht Ihre Ausbildung denn noch Spaß?

Auszubildende: Ja, ja, sehr sogar! Alle Kollegen sind wirklich sehr nett und hilfsbereit.

Shopleiterin: Und die Schule: Wie läuft es denn dort? Lernen Sie auch genug Dinge, die Sie hier im Shop gebrauchen können?

Auszubildende: Ja, absolut. Das Fach Organisationslehre ist für eine kaufmännisch Auszubildende nicht immer so einfach, aber bisher kann ich sehr gut folgen und verstehe alles. Von ISDN bis zu DSL ist alles dabei.

Shopleiterin: Da hört sich ja gut an! Dann kann ich Sie ja beruhigt 10 Minuten allein lassen, auch wenn heute erst Ihr zweiter Tag im Shop ist! Ich muss dringend zur Post. Es kommen sowieso keine Kunden um diese Zeit. Sie machen das schon bei Ihrem Wissen! Bis gleich!

Die Shopleiterin geht zur Tür hinaus. Kurz darauf betritt ein Kunde den Shop.

Auszubildende: Guten Morgen! Kann ich Ihnen helfen?

Kunde: Ja, gerne! Ich habe eine kleine Werbeagentur hier in Düsseldorf und muss öfter Dateianhänge mit sehr vielen Graphiken und Bildern an die Kunden mailen. Häufig erhalte ich per Mail auch große Dateien, eigentlich muss ich den ganzen Tag online sein. Bisher habe ich einen ISDN-Anschluss und das dauert mir alles zu lange, mit den Daten und dem Internet und so – Sie wissen schon! Können Sie mir ein anderes Produkt empfehlen, damit ich künftig vernünftig arbeiten kann?

Auszubildende: Hm, ja klar ...

Die Auszubildende geht weg (hinten zum Schrank) und spricht vor sich hin:

Auszubildende: Oh je, da hätte Frau Beckmann ruhig schneller ihren Stoff behandeln sollen. Was empfehle ich dem Kunden nur?

Die Auszubildende zieht ein Paket aus dem Schrank, kommt zurück und stellt dem Kunden das Paket hin.

Auszubildende: So, bitte schön, hier ist Ihr Produkt. Es ist alles beschrieben. Und Sie als technisch begabter Mann dürften damit kein Problem haben.

Der Kunde guckt verunsichert, sagt aber ...

Kunde : Nein, nein, natürlich nicht.

Der Kunde klemmt den Karton unter den Arm, geht weg und spricht vor sich hin:

Kunde : Ich weiß noch nicht mal, wie das Produkt heißt, das die mir empfohlen hat.
Jetzt habe ich hier so einen Baukasten und hätte mir so sehr eine Beratung
gewünscht!