

Hans-Hermann Thielke

Wir haben Sie leider nicht angetroffen



**Überleben mit der
Deutschen Post**



ullstein

Hans-Hermann Thielke

**Wir haben Sie
leider nicht
angetroffen**



**Überleben mit der
Deutschen Post**


ullstein

Das Buch

Kennen Sie das? Pakete gurken wochenlang durch die Republik (oder kommen gar nicht erst an), am Postschalter steht man sich die Beine in den Bauch (für eine Briefmarke!), und wenn es mal wieder mit der Zustellung einer Sendung nicht geklappt hat, findet man einen Zettel im Briefkasten: »Wir haben Sie leider nicht angetroffen. Bitte holen Sie Ihr Paket an der Zweigstelle ab ... Heute jedoch nicht!«. Zum Verzweifeln! Comedian Hans-Hermann Thielke kennt die Deutsche Post wie kein Zweiter. Über dreißig Jahre war er im sogenannten »mittleren, nichttechnischen Dienst« beschäftigt, als Schalterbeamter im Postamt Itzehoe. In seinem ersten Buch nutzt er endlich die Gelegenheit, uns den Laden einmal zu erklären und näherzubringen – natürlich auf seine eigene, etwas unbeholfene Art.

Der Autor

Hans-Hermann Thielke ist regelmäßiger Gast im *Quatsch Comedy Club* (ProSieben) und *Nightwash* (WDR) und bekannt aus zahlreichen TV-Auftritten u. a. bei *Verstehen Sie Spaß?*, *Ottis Schlachthof*, *Vorsicht Kamera* und *Wetten dass ...?* Mit seinem Bühnenprogramm »Es gibt ein Leben nach der Post« ist er ganzjährig auf Tour.

Hans-Hermann Thielke

Wir haben Sie leider nicht angetroffen

Überleben mit der
Deutschen Post

Ullstein

Besuchen Sie uns im Internet:
www.ullstein-taschenbuch.de

Alle Rechte vorbehalten. Unbefugte Nutzungen, wie etwa Vervielfältigung, Verbreitung, Speicherung oder Übertragung können zivil- oder strafrechtlich verfolgt werden.

Originalausgabe im Ullstein Taschenbuch
1. Auflage Juli 2011
© Ullstein Buchverlage GmbH, Berlin 2011
Konzeption: HildenDesign, München
Umschlaggestaltung: Zero Werbeagentur, München
Titelabbildung: © Artwork HildenDesign
Foto des Autors: © Mr. Concept
Illustrationen: Henning Studte
Satz und eBook: LVD GmbH, Berlin
ISBN 978-3-8437-0055-9

Inhalt

Vorwort

Schöne neue Postwelt – Wer sich traut, verschickt im Internet

Schalterbeamte haben es schwer 1: Die häufigsten Fehler am Postschalter

Kundenbeschwerden – Was Sie selbst dagegen tun können: Fallbeispiele 1 und 2

Schalterbeamte haben es schwer 2: Nachforschungsauftrag auf Leben und Tod

Postlexikon A bis D

Schalterbeamte haben es schwer 3: Wenn die Schlange im Dunkeln tappt

Kundenbeschwerden – Fallbeispiele 3 und 4

Geschichten, die das Postleben schreibt 1: Auf Abwegen beim Betriebsausflug

Lebenshilfe am Postschalter: Immer das passende Sprichwort auf den Lippen

Versenden will gelernt sein 1: Gewusst wo

Postlexikon E bis J

Versenden will gelernt sein 2: Briefkästen sind gefährlich

Kundenbeschwerden – Fallbeispiele 5 und 6

Versenden will gelernt sein 3: Die häufigsten Fehler vor dem Losschicken

Geschichten, die das Postleben schreibt 2: »Hoch auf dem gelben Wagen«

Postlexikon K bis P

Empfänger - die passiven Kunden 1: Welcher Kundentyp sind Sie?

Kundenbeschwerden - Fallbeispiele 7 und 8

Zusteller haben es schwer 1: Mit dem Rottweiler auf Kollisionskurs

Postlexikon Q bis Z

Empfänger - die passiven Kunden 2: Wenn Sie »Peckchzcekowskyi« heißen

Kundenbeschwerden - Fallbeispiele 9 und 10

Empfänger - die passiven Kunden 3: Wenn der Postmann zweimal klingelt

Zusteller haben es schwer 2: Gefangen in der JVA

Danksagung

Vorwort

Viele Bücher, die ich im Laufe meines Lebens gelesen habe, haben immer wieder mit einem Vorwort angefangen. Fast alle eigentlich. Das ist mir immer gleich beim ersten Lesen aufgefallen. Darum will ich das hier, bei meinem Buch, auch so machen. Ein Vorwort gehört einfach irgendwie dazu, genauso wie eine Briefmarke zum Hammerstempel gehört oder im Schnellrestaurant der Topf zum Deckel. Ein Vorwort ist so etwas Ähnliches wie eine Bedienungsanleitung bei Elektrogeräten. Natürlich etwas dicker eingebunden, das ist klar, aber vom Prinzip dasselbe. Bevor sie Elektrogeräte nämlich dazu bewegen können, mit ihnen ans Netz zu gehen, müssen Sie vorher auch eine Menge Dinge in vielen mehrsprachigen Zeilen nachlesen, mit etwas Glück sind auch ein paar deutsche Zeilen dabei. Und genauso verhält es sich mit dem Vorwort in jedem guten Buch. Da können Sie auch nicht einfach so draufloslesen und hoffen, irgendwas wird schon an Ihnen hängenbleiben. So einfach geht das nicht.

Darum: Lesen Sie dieses Vorwort bitte sorgfältig und in aller Ruhe durch. Sie haben auch Glück, alle Zeilen sind in deutscher Sprache abgehalten.

Nehmen Sie sich ausreichend Zeit dafür. Setzen Sie sich in eine ruhige Ecke, wo Sie keiner stört, und fangen Sie einfach an zu lesen. Zeile für Zeile. Wenn Sie etwas auf Anhieb nicht verstehen sollten, dann lesen Sie den unverstandenen Absatz ruhig ein weiteres Mal oder, wenn's sein muss, auch dreifach oder mehrmals durch. Deshalb sind Sie nicht viel dümmer als andere Leser. Keine falsche Scham! Sie müssen sich immer sagen, dass Sie dieses Buch ja schließlich zum

ersten Mal lesen. Und beim ersten Mal bleiben im Leben immer viele Fragen zurück.

Ein Vorwort ist außerdem wie eine Art Grußwort gedacht. Also nett gemeint. Die Leser werden von ihrem Schriftsteller willkommen geheißen. Zwar nicht direkt mit einem Händedruck wie in Ihrem Supermarkt um die Ecke, aber immerhin durch das Wort. Das geschriebene Wort sogar. Wir Schriftsteller leben ja ausschließlich durch die Kraft der geschriebenen Wörter. Ohne so eine persönliche wörtliche Begrüßung, würde manch ein Leser das Buch vielleicht gleich wieder enttäuscht zuklappen und es am nächsten Tag beleidigt wieder umtauschen. Dazu hätte er sogar das Recht. Vorausgesetzt, er hat den Bon aufbewahrt und nach dem Erwerb des Buches nicht länger als dreizehn Tage mit dem Lesen gewartet.

Damit Sie mein Buch behalten und zu Ihren vielen anderen Büchern stellen, möchte ich Sie, liebe Leser, gleich zu Beginn meines Buches auf das Allerherzlichste begrüßen! Und Ihnen nun im Anschluss Ihre wichtigsten Fragen beantworten.

Warum schreibe ich dieses Buch?

Weit über dreißig Jahre lang war ich insgesamt für die deutsche Post tätig. Hauptberuflich. Sowohl im Innen- wie auch im Außendienst. Immer zur Stelle, wenn's irgendwas zu tun gab. Die Post war mein Leben. Zusammengerechnet sogar fast vierzig Jahre lang. Aber auch schon vor dieser Zeit habe ich mich immer sehr für alles interessiert, was in irgendeiner Weise mit der deutschen Post zu tun hatte. Jedenfalls hat mir meine eigene Mutter, als sie noch gelebt hat, mal erzählt, dass ich immer ganz unruhig und zappelig wurde, wenn sie mit mir zur Post ging. Und das war noch in ihrer Schwangerschaft gewesen und ich war noch in ihrem

Mutterleib. Schon damals hat mein Herz für die Post geschlagen, auch wenn mein Herz damals noch kleiner war als später im festen Beamtenverhältnis. Aber immerhin: Früh übt sich! Während gleichaltrige Embryos noch mit beiden Beinen im Sandkasten spielten, da hatte ich mir bereits im mütterlichen Fruchtkörper Gedanken über mein berufliches Fortkommen gemacht. So sehr hatte mich das alles interessiert mit den Briefen und den Ansichtskarten und den Stempeln und so weiter. Und es hat sich gelohnt. Heutzutage blicke ich auf ein sehr erfülltes und arbeitsreiches Dienstleben mit allem Drum und Dran und sämtlichen Höhen und Tiefen zurück. In den ganzen Jahren meiner Schaffenszeit habe ich viel Wissen angesammelt. Fachwissen teilweise sogar. Und heute möchte ich etwas von diesem gesammelten Fachwissen über die Post weitergeben. An Sie, meine lieben Leser. (Die ich an dieser Stelle ruhig noch ein zweites Mal begrüßen möchte: Herzlich willkommen also.)

Ich weiß, dass viele von Ihnen im unmittelbaren Umgang mit der Post gelitten haben. Kummer und Verdruss waren dann die Folge. Wenn das einer weiß, dann ich. Tief runtergeschluckter Ärger und unausgesprochene Ratlosigkeit von Postkunden haben sich immer wieder an meinem Schalter Luft verschafft. Viele von ihnen haben resigniert im Laufe der Jahre, aufgegeben, andere haben gekämpft, kritisiert und die Post auf dem Gerichtswege verklagt. Wieder andere sind an ihrem Leid zerbrochen.

Für Letztere kommt dieses Buch zu spät. Das tut mir leid. Aber all die anderen, die vielen anderen unter Ihnen, die noch Hoffnung in sich spüren, die noch auf der Suche sind und Antworten haben wollen, für die ist es nicht zu spät. Sie haben noch die Chance, sich schlauzumachen und sich auf den Weg in eine bessere Welt zu begeben. (Deshalb darf ich Sie an dieser Stelle von ganzem Herzen zum Kauf dieses Buches beglückwünschen.) Wie Sie, nahezu auf jeder Seite,

merken werden, ist es ein sehr persönliches Buch geworden. Ein populäres Sachbuch von Menschen für Menschen.

Nach meiner Erfahrung ist es oft nur die Unwissenheit der nur allzu menschlichen Kunden, die sie in den Misstrauen und Ärger über die deutsche Post treibt. Die Unkenntnis von dienstlichen Regelungen und Vorschriften, all den Verordnungen und, und, und. Diesen Menschen kann leicht geholfen werden. Man muss ihnen nur das System, das hinter all dem steckt, anschaulich vor die Augen halten. Das »System Deutsche Post«, wie wir Fachleute es nennen.

GUTEN TAG,
MEIN NAME
IST HANS-
HERMANN
THIELKE





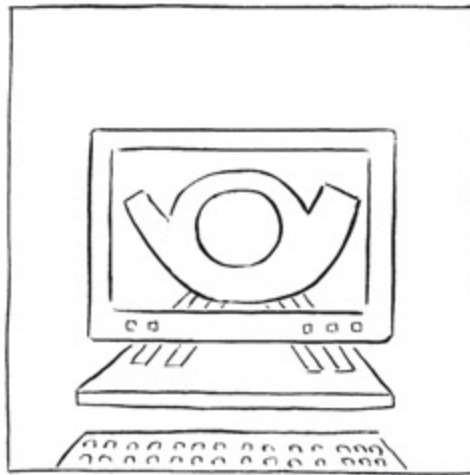
Warum ist der Postschalter immer gerade vorübergehend geschlossen, wenn ich was von ihm will? Wieso sind meine Briefe bis zur Unkenntlichkeit verknickt? Weshalb kommen einige Päckchen überhaupt nie an, und wenn doch, dann nur bei meinem Nachbarn? Und was in Gottes Namen hat der Briefträger überhaupt gegen meinen herzensguten Bullterrier Bodo?

Solche und andere Fragen sind mir häufig gestellt worden in meiner aktiven Dienstzeit, und deshalb möchte ich dieses Buch dazu nutzen, auf all diese Fragen mit dem gesamten Know-how meines Fachwissens einzugehen. Ausführlich und kompetent. Ich möchte Ihnen als Postkunden helfen, Ihren Alltag mit der Post leichter – und auch leichteren Herzens – zu bewältigen. Denn nur so können Sie den Postmitarbeitern, denen Sie über Ihr ganzes Leben verteilt immer wieder begegnen, eine echte Hilfe sein.

Ich erkläre Ihnen zum Beispiel, wie Sie Beschwerden am allerbesten vermeiden, und erzähle zur Auflockerung auch vom Postleben im Allgemeinen und wie schwer es Zustellern tagein tagaus gemacht wird. Wenn Sie alles Schritt für Schritt durchlesen, wird sich Ihr Bewusstsein für die Post ganz automatisch erweitern. Wie von selbst können Sie sich dann am Ende Ihr eigenes Trainingsprogramm für die Praxis zusammenstellen. Denn wir alle wissen ja, dass die Theorie nur das halbe Leben ist.

Schöne neue Postwelt

Wer sich traut, verschickt im Internet



Seit ich nicht mehr aktiv dem Postwesen angehöre, hat sich in meinem Tagesablauf schlagartig einiges verändert. Natürlich nicht alles, das ist klar, das wäre zu viel des Guten. Man wirft ja nicht alles von heute auf morgen auf einen Haufen, nur weil die Armbanduhr inzwischen etwas langsamer geht. Z. B. stehe ich nach wie vor jeden Morgen um 6.15 Uhr auf. Das lasse ich mir nicht nehmen. Jeden Morgen von montags bis freitags. Frühstück tue ich auch immer noch um halb neun, zeitgleich mit meinen früheren Kollegen in der Postkantine. Fünfunddreißig Jahre habe ich das schon so gemacht, und mein Darm hat sich, genau wie ich selbst, an diese festen Mahlzeiten gewöhnt. Ich glaube, neue Essenszeiten wären für uns beide im Moment nur sehr schwer verdaulich.

Was sich verändert hat seit meinem Dienstschluss, das ist mein Einkaufsverhalten. Einkaufen tue ich jetzt nämlich immer schon morgens und nicht wie früher erst spät nach Feierabend. Zwar immer noch bei meinem Rewe um die Ecke, aber eben viel früher als früher, gleich nach Sonnenaufgang, wenn der Tag noch jung und die Regale noch voll sind.

Dabei lasse ich mir jetzt aber immer viel mehr Zeit als in meiner Zeit vor dem Ruhestand. So zwei bis drei Stunden brauche ich immer, bis ich mit allem durch bin. In aller Seelenruhe schlendere ich dann durch die Gänge, vergleiche aktuelle Preise, kontrolliere im Frischeregal die Verfalldaten, sortiere angegammelte Tomaten aus und erkläre älteren Damen am Flaschenautomaten, wie sie möglichst schnell an ihr Bargeld kommen. Jeden Morgen mache ich das alles, und viele Kunden glauben, dass ich zu dem Laden dazugehöre. Jeden Tag fallen mir tausend neue Sachen ein, die man am Markt verbessern könnte. Z. B. ist die Radaufhängung bei vielen Einkaufswagen oft fehlerhaft, oder die Perforierung bei den Abreißtüten in der Obst- und Gemüseabteilung ist immer noch nicht voll ausgereift, viele Tüten sind nach dem Abriss von beiden Seiten sperrangelweit offen. Das spreche ich dann schonungslos mit dem Marktleiter durch, und der ist immer sehr dankbar für meine Anregungen.

Man muss sich in der freien Wirtschaft heutzutage einfach immer weiter verbessern, wenn man sich am Markt durchsetzen will. Stillstand ist Rückschritt! Das ist auch eine alte Postweisheit.

Solange ich zurückdenken kann, hat sich die Post nämlich auch immer wieder erneuert und verbessert. Das war schon immer so. Auf allen Gebieten. Von der Briefmarkengestaltung bis hin zur Weiterentwicklung der Dienstfahräder wurde gefeilt, getüftelt und geschraubt, bis wir auf dem allerneuesten Stand angekommen waren.

Man muss sich täglich wieder neu erfinden. Und das haben wir gemacht in all den Jahren bei der Post. Erfunden haben wir wirklich 'ne ganze Menge.

Z. B. die Dienstbekleidung der Zusteller. In den fünfziger Jahren waren das noch richtige Uniformen. Mit Dienstgrad auf der Schulterklappe und Hand an der Hosennaht. In den siebziger Jahren dann wurde die Bügelfalte ausrangiert, und wir bekamen die berühmte Schlaghose zum Tragen. Allerdings nicht lange, denn die Hose hatte deutliche Schwächen in der Vorwärtsbewegung. Fürs Gehen war die einfach nicht gemacht.

In den achtziger Jahren dann trugen weibliche Postzustellerinnen die modischen gelben Ballonröcke, und heute ist die Post in Modefragen zum echten Trendsetter geworden, wo sich mancher Modemacher gern mal eine Scheibe abschneiden kann.

Uns Postmitarbeitern haben all diese Weiterentwicklungen immer viel Freude gemacht.

Aber dann kam es richtig dicke für uns. Seit Anfang der neunziger Jahre gab es nämlich einen regelrechten Boom im Elektrobereich, der bis zum heutigen Tage noch nicht vollständig abgeklungen ist. Plötzlich wurde das ganze Land mit nagelneuer Elektrotechnik überschwemmt. Fotoapparate brauchten über Nacht keine Filme mehr, kein Mensch ging mehr in Telefonzellen, um sich auszusprechen, Schreibmaschinen wurden reihenweise arbeitslos, und das dazugehörige Tipp-Ex stand seit Mitte der neunziger Jahre wie Blei in den Verkaufsregalen rum. Spätestens zur Jahrtausendwende war es dann selbst dem Letzten klargeworden: Irgendwas hatte sich verändert in Deutschland. Und zwar grundlegend. Mit dieser neuen Elektrotechnik waren plötzlich Dinge möglich, an die man noch Jahre zuvor nicht mal in seinen digitalsten Träumen gedacht hätte.

Und auf diesen neuen Trend ist die Post sofort aufgesprungen. Fast alle Dienstbereiche wurden von Grund

auf an den Zahn der Zeit angepasst.

Z. B. **der neue E-Postbrief**. Der wurde im Jahre 2010 erfunden. Für mich persönlich zu spät. Ich habe ihn knapp verpasst. Bei seiner Einführung war ich nämlich schon zwei Jahre außer Dienst, daher kenne ich ihn nur noch vom Hörensagen.

Den E-Postbrief muss man sich wie einen herkömmlichen Brief vorstellen, nur ohne Papier und Briefmarken. Papier spielt in der heutigen Kommunikationselektronik sowieso keine große Rolle mehr. Der E-Postbrief braucht auch keinen Zusteller und keinen Briefkasten. Alles machen die Computer unter sich selbst aus. Aber ein paar Dinge muss man schon noch beachten, bevor es mit dem Schriftverkehr so richtig losgehen kann. Als Erstes müssen Sie sich z. B. anmelden. Das ist das Wichtigste. Genau so, wie Sie sich als neues Mitglied in einem Sportverein anmelden müssen, so geht auch hier nichts ohne gültiges Formular.

Auf Ihr Anmeldungsgesuch hin wird Ihnen dann von der Post ein 16-stelliger Registrierungscode zugeschickt. Aber nicht jetzt schon als E-Postbrief, sondern noch ganz herkömmlich im fensterlosen Umschlag. Der Code ist sozusagen Ihre neue Identität im Netz. Den sollten Sie am besten sofort auswendig lernen, damit Sie ihn auf Verlangen jederzeit parat haben. Dann kommen nur noch ein paar einfache Passwörter, Verschlüsselungen und persönliche Daten dazu, die Sie auf Lager haben müssen, ein aktuelles polizeiliches Führungszeugnis, und dann ist es auch schon so weit. Mit diesem gesamten Bewerbungspaket gehen Sie in eine Postfiliale in Ihrer Nähe und melden sich an. Direkt am Schalter. So wie früher. Von Mensch zu Mensch. Wichtig: Gültigen Personalausweis nicht vergessen! Sonst war alles umsonst.

Ein E-Postbrief kostet nicht mehr als ein herkömmlicher Papierbrief. 55 Cent nämlich nur. Ohne Extras. Da ist alles beim alten geblieben. Und noch ein Vorteil: Der E-Postbrief

kann nicht verknicken, zerreißen oder im Regenschauer plötzlich nass und dadurch unkenntlich gemacht werden. Die Glasfaserkabel, die Ihren E-Postbrief transportieren, die liegen nämlich alle warm und trocken tief unter der Erde.

Es gibt aber auch heute immer noch Menschen, die nur ungern längere Zeit vor ihrem Bildschirm verbringen. Man findet sie zwar inzwischen genauso selten wie Stecknadeln, aber es gibt sie noch. Vielleicht setzen sie sich nicht so gern vor den Computer, weil sie das Flimmern nervös macht, oder sie haben Angst um ihre Gesundheit, wegen dem Elektrosmog, der von diesen Geräten ungefiltert in ihr Wohnzimmer geblasen wird. Solche Menschen lesen einfach lieber schwarz auf weiß direkt vom Papier ab, was ihnen geschrieben worden ist. Die würden sich auch nie freiwillig ein E-Buch kaufen. Sie bleiben aus Tradition lieber beim alten verstaubten Papierbuch und haben keine Angst, sich beim Umblättern die Finger schmutzig zu machen.

Auch an diese Menschen hat die Post natürlich gedacht. Die können sich ihren E-Postbrief nämlich von der Post ausdrucken und vom Zusteller direkt ins Haus bringen lassen. Persönlich und unverbindlich, so wie früher und wie es sich seit Jahrtausenden bewährt hat. So bleiben sie am Puls der Zeit, müssen aber nicht auf liebgewonnene Gewohnheiten verzichten.

Ganz ähnlich wie beim E-Brief verhält es sich auch bei der neuen **Online-Frankierung**. Auch hierbei müssen Sie nicht mehr unnötig aus dem Haus. Kein Warten mehr, kein längerer Aufenthalt in hartnäckigen Warteschlangen. Sie bleiben einfach gemütlich in Ihren eigenen vier Wänden, trinken mit der einen Hand eine Tasse Kaffee, und mit der anderen schalten Sie Ihren Computer ein. Und schon geht's los! Das ganze läuft genauso ab wie das Home-Banking, wo Sie ja Ihre Geldscheine auch selbst ausdrucken können. Genauso drucken Sie beim Online-Frankieren Ihre Briefmarken aus. Bequem und entspannt zugleich. Dabei

können Sie sich die schönsten Motive aus aller Welt in aller Ruhe aussuchen. Sie sitzen im Trockenen, und Ihr Computer erledigt alles Weitere. Bezahlen können Sie dann später bargeldlos, per Abbuchung, Kreditkarte oder Überweisung. Oder Sie bringen es einfach direkt in bar bei der Post vorbei. Das ist natürlich nach wie vor immer noch der sicherste Weg.

Eine moderne **Sendungsverfolgung** läuft heutzutage auch überwiegend im Netz ab. Also online, im Internet, wo sich das eigentliche Leben mehr und mehr abspielt. Der große Vorteil dabei ist: Das Internet vergisst nie etwas. Niemals. Und diesen Fortschritt hat sich die Post heute zunutze gemacht. Als wir zu meiner Zeit noch Sendungsverfolgungen praktiziert haben, mussten wir tagelang Hunderte Kilometer mit dem Auto hinter irgendwelchen verschwundenen Päckchen herfahren. Über staubige Landstraßen und durch verschneite Winterlandschaften. Wir haben Passanten befragt, Zusteller observiert und verdächtige Nachbarn verhört, so lange, bis wir das Päckchen sichergestellt hatten oder es ein für alle Mal als »endgültig abhandengekommen« deklariert und die dazugehörige Suche eingestellt wurde.

Heute läuft das anders ab. Moderner und auch viel digitaler. Heute sind nämlich alle Päckchen und Pakete im Internet registriert und mit einer Sendungsnummer versehen. In einer Sendungsnummer haben sich 10 bis 39 unterschiedlichste Zahlen und Buchstaben aus dem Alphabet zu einem einzigartigen Code zusammengefunden. Dieser Geheimcode ermöglicht nun eine eindeutige Identifizierung Ihres Paketes. Überall und weltweit. In welche Himmelsrichtung Ihr Paket auch versehentlich gereist sein mag und wie lange es schon auf den Beinen ist, irgendwann läuft es doch zwangsläufig einem Förderband in die Arme, wird dabei gescannt, durchleuchtet und registriert. Und das ist dann in der Regel auch schon das Ende der Odyssee.

Nehmen wir mal an, Sie möchten ein mittelgroßes Paket (also Größe L) von Itzehoe nach Rosenheim in Bayern versenden. Gleich am Montagmorgen gehen Sie in Ihre Postfiliale und geben es auf. Aber nach ein paar Tagen fangen Sie an zu grübeln und machen sich Sorgen, ob das Paket auch wirklich auf einem guten Weg ist und alles in die richtige Richtung läuft. Menschen neigen nun mal dazu, sich Sorgen zu machen, das ist ganz normal. Eltern sorgen sich um ihre Kinder, Kinder um ihren kleinen Hund und der Hund um sein Mittagessen. Das ist nur allzu menschlich.

Mit der modernen computergestützten Sendungsverfolgung können Sie Ihre Sorgen aber schnell vergessen. Sie setzen sich einfach nur kurz an Ihren Computer (falls Sie da nicht sowieso schon sitzen), klicken auf die DHL-Seite, dann auf Sendungsverfolgung, tippen Ihre Sendungsnummer in ein vorgesehenes Feld ein und erfahren innerhalb kurzer Zeit, in welchem Zustand und an welchem Ort sich Ihr Paket befindet. Statusabfrage nennt sich das Ganze. So sind Sie immer auf dem neuesten Stand und können Ihr Paket jeden Tag vom Wohnzimmertisch aus in die weite Welt hinaus begleiten.





Neben der neuen modernen Sendungsverfolgung gibt es aber auch immer noch parallel die altmodische Sendungsverfolgung, die immer dann losgeht, wenn Sie zur Paketempfangnis nicht zu Hause sein sollten. Da kriegen Sie dann wie immer eine Karte in Ihren Kasten geworfen. Eine **Benachrichtigungskarte**, damit Sie wissen, dass wir da waren, und anfangen können, die Sendung zu verfolgen, jetzt nicht nur theoretisch im Internet, sondern ganz naturgetreu und mit vollem Körpereinsatz.

»**Wir haben Sie leider nicht angetroffen**«, stand früher immer auf dieser Karte. Fast fünfzig Jahre lang stand das da drauf, und wir sind alle immer gut damit gefahren. Postler und Kunden. Wie oft ich allein in meiner aktiven Zeit diesen Spruch auf Karten, Briefkästen und an Häuserwände geschrieben habe, kann ich heute gar nicht mehr sagen. Tausendfach bestimmt. Denn Menschen sind oft nicht zu Hause. Sehr oft sogar. Und leider auch immer öfter unentschuldigt (siehe dazu auch die Kapitel »Empfänger – die passiven Kunden« 1 bis 3). Solche Leute treiben sich stattdessen lieber in Kaufhäusern herum, auf Schnäppchensuche, oder laufen in ihrem Fitnesswahn nahe gelegene Wälder hoch und runter, anstatt zu Hause in gemütlicher Atmosphäre auf ihren Zusteller zu warten.

Wenn solche Menschen dann nach ihrer Heimkehr diese Benachrichtigungskarte aus ihrem Briefkasten geholt haben, dann hatten sie meist ein schlechtes Gewissen. Sie merkten ganz genau, dass sie etwas falsch gemacht und uns Zustellern das Leben schwergemacht hatten, und das sollten sie auch merken, das war voll beabsichtigt. »Wir haben Sie leider nicht angetroffen«, dieser Spruch hatte

über viele Jahre hindurch eine durchaus erzieherische Funktion.

Aber damit ist es nun auch vorbei. Endgültig. Wenn schon altmodische Sendungsverfolgung, dann wenigstens in neuer Verpackung, hat sich die Post zusammen mit ihren Kollegen und Kolleginnen von DHL gedacht. Auf der neuen Benachrichtigungskarte steht nämlich nur noch schwarz auf gelb: »**Ihre Sendung ist da!**« Kurz und bündig und ganz ohne schlechtes Gewissen. Einfach nur: »Ihre Sendung ist da!« Mit Ausrufezeichen. Fröhlich und positiv soll das klingen. »Kundenbindung durch positive Verstärkung der Erwartungshaltung« heißt die neue Masche der Post.

Und wer würde sich da nicht drüber freuen, wenn ein lang erwartetes Paket plötzlich da ist. Es ist zwar eigentlich noch gar nicht da, sondern nur die Karte ist da, aber das übersieht der Kunde schnell in seiner Vorfreude. Und so positiv eingestimmt, überliest er auch vollkommen das Kleingedruckte, das unter der fetten Positivmeldung steht.

Nämlich: »Leider war es heute nicht möglich, Ihnen Ihre Sendung(en) zuzustellen.« Da kriegen Sie die dann doch noch aufs Brot geschmiert, die leisen Vorwürfe und Gewissensbisse. Aber damit Sie nicht nur wissen, was Sie verpasst haben, steht natürlich auch noch da, wenn auch kaum lesbar, wo sich das Suchen nach Ihrem Paket lohnen könnte. Sonst würde es ja auch nichts mit der tatkräftigen Sendungsverfolgung, so ganz ohne Anhaltspunkte. Achten Sie deshalb einfach auf das handschriftliche Kreuzchen: beim Nachbarn z. B., in der nächsten Packstation oder Filiale, vielleicht aber auch bei einem Kiosk im benachbarten Stadtteil oder an irgendeinem anderen unbekannten Ablageort. Wenn der Postbote das Kreuzchen in all seiner Eile nicht komplett vergessen hat. Da geht dann die Schnitzeljagd erst so richtig los.

Wenn Sie alle Hinweise mit Ihrer Leselupe durchgearbeitet haben, ist Ihre positive Vorfreude meist aufgebraucht, und