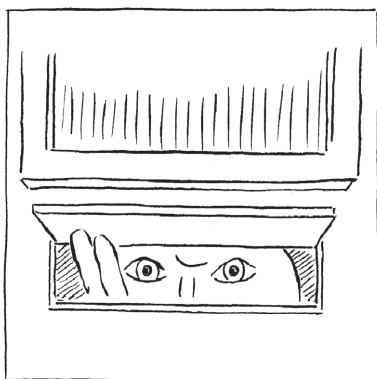


## Empfänger – die passiven Kunden 1: Welcher Kundentyp sind Sie?



Da wir von der Post unseren Beruf lieben, freuen wir uns auch meist schon vor dem Aufstehen auf die Kunden, die uns an jedem neuen Tag die Arbeit versüßen. Das gilt besonders für die Zusteller, die täglich den Weg zu Ihnen nach Hause suchen und häufig auch finden. Ob Briefträger oder Postboten, die meisten werden herzlich in Empfang genommen: Oft winkt man ihnen schon vom Fenster aus zu, viele rennen sofort sämtliche fünf Stockwerke hinunter, um ihnen den beschwerlichen Aufstieg zu ersparen, und immer wieder gibt's reichlich Trinkgeld, wenn man einem glücklichen Postempfänger einen Brief überreicht.

Aber es gibt auch schwierigere Fälle. Da muss man als Zusteller schon ordentlich geschult sein, um dem jeweiligen Postempfänger auch das richtige Verhalten entgegenzubrin-

gen. Sonst wird womöglich alles noch viel schlimmer und am Ende kommen noch unschuldige Postsendungen zu Schaden. Wenn Sie selbst in eine der folgenden Kategorien hineinfallen – und ich bitte Sie, hier ganz ehrlich mit sich zu sein –, dann überlegen Sie doch mal, wie es Ihnen im umgekehrten Falle gehen würde. Nehmen Sie Ihr Herz in die Hand, und springen Sie über Ihren eigenen Schatten. Das Schönste daran: Am Ende profitieren Sie selbst davon, denn ohne Problemfälle kann der Postbedienstete seine Arbeit schneller und besser erledigen.

## **Der Spätaufsteher**

Erreicht meist erst nach mehrfachem Klingeln völlig übermüdet und auf allen vieren seine Eingangstür. Öffnet dann im Bademantel, unrasiert, und mit fliegenden Haaren gähnt er dem Zusteller ins ungeschminkte Gesicht. Oft ist ihm nur sehr schwer zu vermitteln, was man von ihm möchte, weil das Gehirn eines Spätaufstehers in den frühen Morgenstunden noch nicht volle Leistung fährt. In sehr schwierigen Fällen muss der Zustellvorgang abgebrochen und zu einem späteren Zeitpunkt wiederholt werden.

## **Der Einsame**

Hat oft schon stundenlang heimlich hinter der Gardine auf den Zusteller gewartet. Meist ist er erst seit kurzer Zeit geschieden oder verwitwet. Vielleicht aber auch schon gleich nach seiner Geburt vereinsamt. Oft fällt ihm die Decke zu

Hause auf den Kopf, und er ist für jede Abwechslung und jedes gesprochene Wort dankbar. Mit einem freundlichen »Guten Morgen« oder einem erfrischenden »Heut wird bestimmt ein herrlicher Tag« lassen sich solche Leute fast immer aufmuntern und aus ihrem Alltagsgrau vertreiben.

## **Der Gesellige**

Egal, zu welcher Tageszeit und wie oft der Postmann bei ihm klingelt, er ist immer in bester Feierlaune. Eine wahre Frohnatur. Im Rheinland häufiger anzutreffen als in Schleswig-Holstein. Ständig stehen hochprozentige Flaschen bereit, und ohne einen anständigen Schluck will er seinen Briefträger oder Paketboten einfach nicht weiterziehen lassen. Das kann dann mitunter dauern, bis der Alkohol abgebaut und der Zusteller wieder fahrtüchtig ist.

Der Gesellige redet auch sehr gern und viel, hört aber selbst kaum zu. Es kann sein, dass ein geselliger Mensch seinem Postgutlieferanten an einem Tag mehrfach sein gesamtes Leben erzählt, ihn aber schon am nächsten Tag nicht mehr wiedererkennt.

## **Der Hundebesitzer**

Ist eine Menschengattung für sich. Er hält Hunde für die besseren Menschen und ist auch sonst ausschließlich an Vierbeinern interessiert. Wenn er überhaupt mal mit einem Menschen redet, dann nur über seinen Hund.

Ständig dressiert er an Hunden wie auch an Menschen

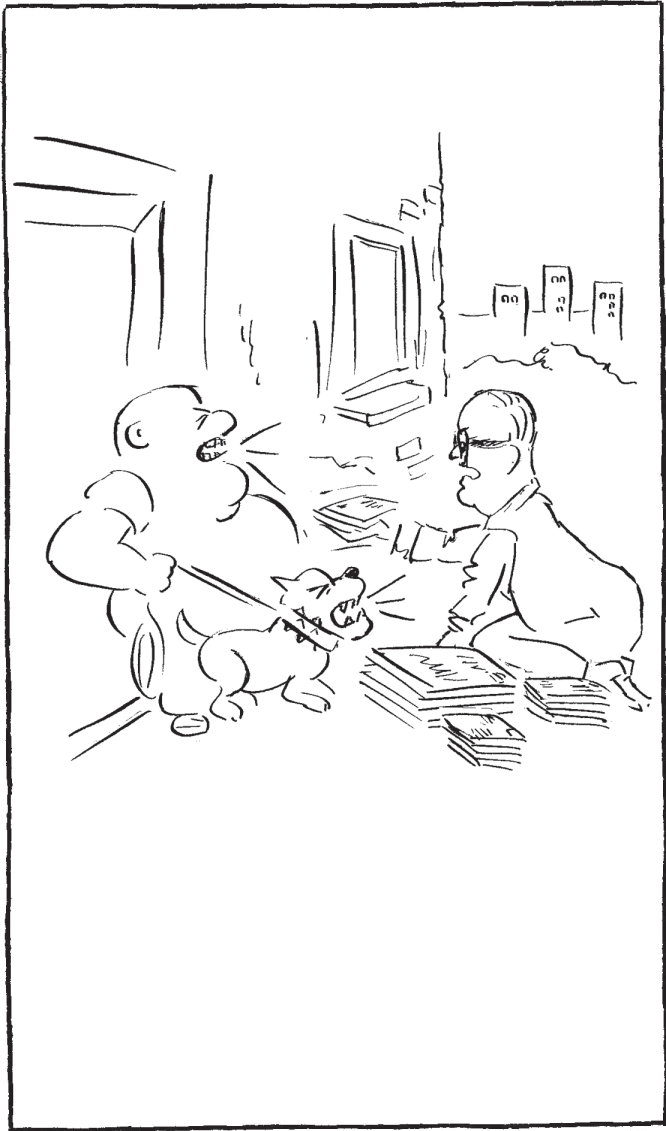
herum und will ihnen irgendwelche Kunststücke beibringen. Z. B. musste ich bei einem sehr dominanten Hundebesitzer immer erst vor der Haustür »Sitz machen«, bevor ich ihm die Post übergeben durfte. Das war am Anfang erst einmal sehr ungewöhnlich für mich, aber als ich dann von ihm zur Belohnung immer mein »Leckerli« in den Mund geschoben bekam und er »Brav, Herr Thielke« gesagt hat, fand ich es irgendwann gar nicht mehr so schlimm. Trotzdem: Auch wir Zusteller müssen auf gesunde Ernährung und ausreichende Menschenwürde achten.

## **Der Eitle**

Nicht zwei-, sondern mindestens fünf- bis sechsmal muss der Postmann bei dieser Kundengattung klingeln, bevor sich die Türklinke zum ersten Mal bewegt. So lange braucht er oder sie nämlich, um sich vor dem Badezimmerspiegel auf seinen oder ihren Auftritt vorzubereiten. Die Außenwirkung geht eitlen Postkunden über alles. Ob sie ein Päckchen oder Einschreibebrief entgegennehmen müssen oder auch nur eine Sendung für den Nachbarn unterschreiben, für alles sollen wir ihnen immer reichlich Beifall spenden. Ich selbst habe in meiner aktiven Zustellerzeit solchen Menschen, wenn sie sich zum Abschied verneigt haben, oft stundenlang applaudiert.

## **Der Nörgler**

Hat an allem was auszusetzen und ist mit der Postleistung nie zufrieden. Der Zusteller kann machen, was er will, bei Nörg-



lern hat er einfach keine Chance. Entweder ist ihm der Zusteller zu spät oder zu pünktlich dran, zu unrasiert, zu alt, zu klein, oder er steckt generell im falschen Körper, weil der Herr Postempfänger an dem Tag einfach lieber eine weibliche Zustellerin gehabt hätte. Nie kann man es den Nörglern recht machen. Man könnte ihnen die frohe Botschaft von einem Millionengewinn mitten ins Haus bringen, sie würden sich trotzdem beschweren, weil man vorher nicht laut genug »Guten Morgen« gesagt hat.

## **Der Ostdeutsche**

Nach der Wende zugezogene oder eingemeindete ostdeutsche Mitbürger sind auch nicht die unkompliziertesten Postkunden. Manche Dinge waren sie drüben einfach anders gewohnt, als es bei uns der Fall ist. Z. B., dass sie hier die Briefe immer nur verschlossen und zugeklebt erhalten. Das kannten sie nicht. Von der Ostpost waren sie früher immer den Service gewohnt, die Briefe bereits geöffnet und vorkorrigiert zu erhalten. Da haben die zuständigen Stellen einfach mal vorher einen kurzen Blick drauf geworfen und Randnotizen gemacht, um größeres Unheil vom Empfänger abzuwenden. Wenn jetzt ein Brief oder sogar ein Paket verschlossen und völlig unbearbeitet daherkommt, dann hegen sie gleich einen schlimmen Verdacht, den sie dem Zusteller dann auch meistens sofort an den Kopf werfen. »Wir haben nichts zu verbergen«, sagen sie empört, öffnen den Brief und lesen ihn laut dem Zusteller und allen lauschenden Mitmenschen aus der Nachbarschaft vor.

## Der Reinliche

Oft weiblicher Natur. Hat es sich zur Lebensaufgabe gemacht, das Innere des Hauses möglichst sauber und keimfrei zu erhalten. Betreten verboten! Häufig ist es sogar schwierig, überhaupt nur bis zum Klingelknopf der Kundin vorzudringen, weil auch die Außentreppe gründlich mit Schmierseife vorbehandelt worden ist.

Putzteufel hassen Dreck und Ungeziefer jeder Art. Z. B. hatte ich mal einen sehr hartnäckigen Dauerfleck in meiner Diensthose, eine Mischung aus schwerem Motorenöl und Kalbsleberwurst. Hab ich nie rausgekriegt. Dreieinhalb Stunden habe ich bei der Kundin vor der Tür gestanden, aber als ich dann endlich die Hose wieder anziehen und gehen durfte, war der Fleck porentief rausgewaschen. Und ich konnte sauberen Herzens und frisch gebügelt meine Tour fortsetzen.

## Der Religiöse

Bekommt oft zentnerweise christliche Post von kirchlichen Verlagen und evangelischen Kampfgruppen zugeschickt. Schon auf seinem Briefkasten klebt ein Aufkleber: »In diesem Haus wohnt Jesus.«

Solche Menschen reden viel von Maria und Josef und ihren zwölf Geschwistern, von Wundern, und dass jeder das ewige Leben erreichen kann, wenn er sich nur ausreichend Zeit dafür nimmt. Alles Dinge, die mir als verbeamteten Postmitarbeiter sowieso nicht fremd sind. Ich weiß, was Ewigkeit bedeutet. Das hab ich ja tagtäglich an meinem Schalter erlebt. Und Wunder gibt es immer mal wieder, das weiß doch jedes

Kind, dafür muss ich doch nicht das Jesuskind zur Untermiete wohnen haben.

## **Der Stalker**

Manche Postkunden haben sich so sehr an den täglichen Besuch ihres Briefträgers oder Paketboten gewöhnt, dass sie ihn auch für den Rest ihres Tages nicht mehr missen möchten. Gerade Frauen sind von einem männlichen Zusteller oft so hingerissen, dass sie sich ein Leben ohne ihn gar nicht mehr vorstellen können. »Wo du hingehst, da will auch ich hingehen«, sagen sie sich. Und tun es dann auch. Heften sich an seine Fersen, überschütten ihn mit alkoholischen Getränken oder Autofachzeitschriften, bis der arme Post- oder DHL-Bedienstete irgendwann nicht mehr aus und ein weiß. Entweder endet das Ganze dann vor Gericht oder vorm Standesamt. So oder so liegen bis dahin viele Nerven blank, und viele Sendungen landen vor lauter Stress im falschen Briefkasten. Das muss doch nicht sein!