

# Vorsicht, Kunde!

Wieder einmal soll das Weihnachtsgeschäft den deutschen Handel retten – auf Einkaufstour mit einem Mystery-Shopper

TANJA KEWES, MÜNSTER  
HANDELSBLATT, 17. 12. 2004

Eigentlich ist Ursula Weiler\* in der Damenoberbekleidung bei Sinn-Leffers genau richtig. Feine Frisur, schicke Schuhe, Wildleder mantel. Minutenlang schlendert Kundin Weiler durch die Gänge, hebt einen Bügel vom Ständer, streicht über Stoff. Eine glänzende Bluse für die Festtage, das wär's.

Doch keine der drei Verkäuferinnen nimmt sich ihrer an. Weiler, in Kauflaune, strebt auf eine zu. „Entschuldigen Sie, ...“, setzt sie an. Die Frage endet im Rücken der Verkäuferin. „Oh, Vorsicht, Kunde“, entfährt es Weiler. Ein weiterer Versuch – die Anproben. Dort tummeln sich normalerweise die dienstbaren Geister. Auch hier niemand. Weiler hat genug. „Abbruch“, zischt sie und entschwindet mit der Rolltreppe.

Kundin Weiler ist keine normale Kundin, sondern eine professionelle. Seit zehn Jahren prüft die gelernte Industriekaufrau den Service im deutschen Einzelhandel für die Beratungsgesellschaft MSM, den Marktführer der in Deutschland noch jungen Branche Mystery-Shopping (siehe: „Die Testkäufer“). Wie weit es um die Dienstleistungskultur in der Weihnachtszeit bestellt ist, checkt Ursula Weiler mit dem Handelsblatt in Münster bei Händlern, die keine Kunden ihrer Gesellschaft sind.

## Ratlos und hilflos steht die Verkäuferin da

Dritter Adventssamstag 2004. Die Hoffnungen des frustrierten Einzelhandels ruhen wie jedes Jahr auf dem Weihnachtsgeschäft. Jetzt hat die Branche die Chance zu zeigen, was sie kann. Die beiden ersten Wochenenden waren okay. Jetzt soll es richtig losgehen. Dieses Jahr wollen die Krämer insgesamt eine Milliarde Euro mehr einnehmen als 2003. „Die Kaufbereitschaft nimmt zu, doch der Knoten ist noch nicht gelöst“, sagt Hubertus Pellengahr, Sprecher des Hauptverbands des Deutschen Einzelhandels (HDE).

Prinzipalmarkt, Schuhhaus Zum-Norde. Die Eingangstür schwingt und schwingt, das Geschäft brummt. Im ersten Haus am Platz werden wir sogleich bedient – um buchstäblich sitzen gelassen zu werden. In einem Meer von Schuhen warten wir minutenlang auf die Verkäuferin, die irgendwo im Lager verschollen ist. Dafür sitzen wir bequem: auf hohen Lehnstühlen aus rotem Leder. „Sehen Sie mal, jetzt packt schon der Filialleiter mit an“, flüstert Weiler. Und tatsächlich – ein älterer Herr im Nadelstreifenanzug räumt Schuhe in Kartons.

Endlich erscheint die Verkäuferin wieder – ein verlegenes Lächeln auf den Lippen. Der Stiefel stehe zwar in Größe 38 im Computer, doch leider, leider könne sie das Paar nicht finden. „Chaos also nicht nur im Verkaufsraum“, wird Weiler später kommentieren. Ratlos und hilflos steht die Verkäuferin da.

Kundin Weiler hilft weiter: „Darf ich Ihnen meine Telefonnummer hier lassen, und Sie rufen mich an, sollten Sie das Paar in dieser oder in einer anderen Filiale finden?“ Sichtbar erleichtert stellt die Frau im dunkelblauen Hosenanzug die Stiefel beiseite und kramt eine Firmenkarte heraus. „Ich schreibe Ihnen



Ursula Weiler\* hat auch in der Stadt-Parfümerie Pieper in Münster inkognito eingekauft.

die Artikelnummer auf und dann rufen Sie durch, ja?“ So war das zwar eigentlich nicht gemeint. Doch gutmütig akzeptiert Weiler das Kärtchen.

„Sie hätte wenigstens ihren Namen für Rückfragen nennen und erwähnen müssen, wann wir anrufen sollen“, erklärt Weiler beim Hinausgehen. Draußen, unter den Arkaden, zückt sie ihren silbernen Kugelschreiber und notiert auf einem Bewertungsbogen, wie sie ihn auch im alltäglichen Einsatz benutzt.

Gut möglich, dass es Weiler im Schuhhaus mit einer Aushilfe zu tun hatte. Denn dieses Jahr hat der Handel 120 000 Aushilfen extra für das Weihnachtsgeschäft eingestellt. Sie sollen „mit perfektem Service und fachkundiger Beratung überzeugen“, sagt Verbandssprecher Pellengahr. Doch dieser Versuch sorgt in der Beraterzone für Schmunzeln. „Für viele Aushilfen ist es oft der erste Einsatz und meist unter hohem Stress“, sagt Ulrich Eggert von der Unternehmensberatung BBE.

Salzstraße 47-50, Karstadt. In der dritten Etage tobt der Teddybär. Lego-Kästen, Playmobil-Kartons, Barbie-Accessoires versperrten die Gänge. Die Schlange vor der Kasse ist schätzungsweise 15 Meter lang, hinter dem Tresen behindern sich

vier Verkäuferinnen. Wartezeit rund 15 Minuten, Kleinkinder schreien, Mütter verzweifeln, Väter flüchten zur Carrera-Bahn.

Resolut tritt Weiler einer großen, kräftigen Verkäuferin in den Weg. „Wo bitte finde ich die Ritterburg von Eichhorn?“ Irritiert schaut diese auf die knapp 1,60 Meter kleine Kundin herab. „Da vorne im gelben Regal ganz unten.“ Sie deutet in eine entfernte Ecke. „Die Angabe ist viel zu unpräzise. Suchen zwecklos“, sagt Weiler, den Fuß schon wieder auf der Rolltreppe. Abbruch, zum Zweiten.

Karstadt zwei Etagen tiefer, die Elektronikabteilung. Weilers „Legende“ – eine Digitalkamera mit fünf Millionen Pixel bis 350 Euro – interessiert vorerst niemanden. Es vergehen zehn ereignislose Minuten zwischen Zuhörern und dem Glasvitrinen mit den Foto-Apparaten. Gar nichts passiert. Jetzt geht Weiler in die Offensive. Ihre Nase berührt fast die Vitrine. Das irritiert zwar keinen der Verkäufer, die in Gespräche vertieft sind, ruft aber den Abteilungsleiter auf den Plan. „Kann ich Ihnen helfen?“ Plötzlich steht er uns im Nacken.

„Überfall-Kommando“ wird Weiler das im Anschluss nennen. Und

das klassische „Kann ich Ihnen helfen?“ sei auch völlig überholt. „Wonnachsuchen Sie?“ hätte er fragen sollen. Die Beratung aber ist angemessen, der Abteilungsleiter zeigt drei Kameras und preist das Aktionsangebot besonders an: „Die hat den Rolls-Royce der Objektive.“

Fragen jedoch, etwa wofür die Kamera gebraucht wird, stellt er nicht. Und das sei ein großer Mangel, wie Weiler kritisiert. Dennoch, verglichen mit dem Chaos in der Spielwarenabteilung erfahren wir im Erdgeschoss zum ersten Mal, dass es Sinn macht, qualifiziertes Verkaufspersonal einzusetzen. Ein Sprecher von Karstadt-Quelle betont, bei allen geschilderten Fällen könne es sich nur um „Momentaufnahmen“ handeln. Zum Konzern zählen auch die Geschäfte von Sinn-Leffers.

## Die Dame in Gold ist nur fürs Begrüßen da

Weiter auf der Salzstraße, Mobilcom. „Wie viele Minuten telefonieren Sie im Monat?“ „Rufen Sie eher auf Festnetz an oder in andere Mobilfunknetze?“ Der Telekommunikations-Fachverkäufer weiß viel, erklärt alles und lässt sich auch von drei Halbstarke, die in den La-

## Die Testkäufer

Die Idee des Mystery-Shoppings stammt aus den USA. Incognito schwärmen die Tester dabei aus, dem Service im Handel, in Autohäusern, bei Finanzdienstleistern oder im Tourismus auf der Spur. Auftraggeber sind meist die zu überprüfenden Unternehmen selbst.

Testkäufer sollen jetzt auch die Servicewüste Deutschland zum Blühen bringen. Immer mehr Unternehmen sagen mit gutem Service dem Kauffrust den Kampf an. Experten schätzen, dass jährlich rund 400 000 Testkäufe durchgeführt werden – mit steigender Tendenz.

Die Branche: Das Wachstum lockt sowohl spezialisierte Mystery-Shopping-Agenturen als auch etablierte Marktforschungsinstitute an. So ist in den vergangenen Jahren eine Dienstleisterszene entstanden, die sich im Bundesverband Mystery-Shopping (BVMS) organisiert hat. „Die Branche professionalisiert sich“, sagt Harald Becker, Mitgründer und Vorsitzender des BVMS. So folgen die im Verband organisierten Unternehmen einem Ehrenkodex, wonach etwa nur geschulte und der Zielgruppe entsprechende Tester eingesetzt werden. Darüber hinaus geben seriöse Anbieter keine Daten zu einzelnen Mitarbeitern weiter, sondern beurteilen die Servicequalität grundlegend.



Foto: Net/maul/Dink/Hoppe (2), Chile-Solidario

# Wenn Vater Staat zu den Armen geht

Warum Sozialhilfe in Chile so erfolgreich ist

ANNE GRÜTTNER, BUENOS AIRES  
HANDELSBLATT, 17. 12. 2004

Das Arbeits- und Wohnzimmer von Lidia Marchant erinnert an eine Bienenwabe, und die kleine, schmale Frau mit dem langen, streng zurückgekämmten Haar und dem spitzen Gesicht hat auch etwas von einer fleißigen Biene. Die 41-Jährige ist Schneiderin, sie ist stolze Besitzerin von drei Nähmaschinen und hat alle Hände voll zu tun. Das beweisen nicht nur die Stoffberge auf dem Tisch, sondern auch das säuberlich geführte Büchlein, in dem sie alle Aufträge notiert.

Lidias Heim ist die hintere Hälfte eines schmalen einstöckigen Backsteinhauses in der Gemeinde Pudahuel, etwas außerhalb der chilenischen Hauptstadt Santiago. Hier wohnt sie mit ihren beiden halbwüchsigen Töchtern in zwei winzigen, aber blitzsauberen und mit den Grunddingen des Lebens ausgestatteten Zimmern. Alles platzt aus den Nähten, Lidia sucht ein größeres Haus. Auch ein Auto will die rastlose Kleinunternehmerin kaufen, um zu ihren Kunden zu fahren und die Ware auszuliefern. Bisher fährt sie Fahrrad.

Kaum zu glauben, dass diese gepflegte Erscheinung in kariertem Wollrock und gelber Bluse bis vor kurzem zu den Ärmsten der Armen in Chile gerechnet wurde, zu den insgesamt 225 000 Familien im Land, die nun mit Hilfe des staatlichen Programms „Solidarisches Chile“ wieder in die Gesellschaft eingegliedert werden sollen.

Knapp zwei Jahre ist es her, dass die Sozialarbeiterin Monica Diaz die Schneiderin zum ersten Mal besuchte. Damals lebte Lidia noch am anderen Ende der Stadt, teilte ein Zimmer ohne Heizung mit den Töchtern und ihrem Mann, der sie misshandelte. „Es war eiskalt, Lidia war schwer depressiv, machte den ganzen Tag nichts, wusste nicht mal, was sie ihren Kindern zu essen geben sollte“, erinnert sich Monica, eine freundliche Mittvierzigerin von zupackender Art.

Monica ist eine „Puenete“, eine „Brücke“: Sie und ihre Kollegen gehen zu den Familien in extremer Armut und erarbeiten mit ihnen zwei Jahre lang intensiv einen Aktionsplan, der ihnen einen Weg zurück in die Gesellschaft bahnen soll. „Der Staat geht zu den Leuten, anstatt zu warten, dass die Leute zu ihm kommen“, sagt Truman Packard, Projektleiter für „Solidarisches Chile“ bei der Weltbank, die das Programm mit knapp 11 Mill. Dollar unterstützt.

Monica betreut derzeit insgesamt 74 Familien, die sie in den ersten Monaten jeweils einmal pro Woche und in der Endphase noch alle zwei, drei Monate besucht. Ihre Arbeit ist ein Symbol: Chile hat seit Ende der Militärdiktatur vor nunmehr 14 Jahren

seine sozialen Sicherungssysteme konsequent ausgebaut. Noch immer sind die Sozialausgaben nur ein Bruchteil dessen, was andere Länder mit einem vergleichbaren Entwicklungsstand aufwenden. Nachbar Uruguay zum Beispiel gibt das Dreifache für Sozialpolitik aus. Doch Chiles Programme zeichnen sich durch große Zielgenauigkeit aus und haben daher oft Modellcharakter.

„Die sozialpolitischen Instrumente sind in Chile stärker auf private und marktkonforme Leistungen ausgerichtet als europäische Sozialversicherungssysteme“, sagt Dr. Ernst Hillebrand, Repräsentant der Friedrich Ebert Stiftung in Santiago. So hat Chile als erstes und bisher einziges Land der Welt eine auf Kapitaldeckung basierende Arbeitslosen-



Hilfe zur Selbsthilfe auf Chilenisch: Sozialarbeiterin Monica Diaz (r.) und ihre „Familie“.

versicherung einführt. Auch „Chile Solidario“ wird von Experten als vorbildlich gelobt und stößt auf großes Interesse in den Ländern der Region, vor allem Brasilien und Paraguay.

„Das Programm ist ein sozialpolitisches Novum“, erklärt Truman Packard. Einmalig sei, dass die Hilfe sozusagen für die Familien maßgeschneidert wird. Geradezu revolutionär findet Packard, dass die als extrem arm identifizierten und entsprechend dem Programm angeschlossenen Haushalte privilegierten Zugang zu staatlichen Hilfsleistungen hätten. „Auf diese Weise kommt die Sozialhilfe ganz gezielt den Ärmsten zugute.“

Lidia ist Monicas Paradebeispiel, dass oft nur ein kleiner Schubs ausreicht, um die Menschen wieder auf die Bahn zu bringen. Die Hauptarbeit war, Lidias Depression zu lindern. Monica half der Frau in langen Gesprächen bei dem Entschluss, sich von ihrem Mann zu trennen. Danach ging es schnell aufwärts: Lidia bekam einen Zuschuss für Kleinunternehmen, mit dem sie Stoffe und eine der drei Nähmaschinen kaufte. Außerdem verschaffte ihr Monica einen Platz in einem Schneiderkurs.

Stolz zeigt Lidia heute das Zertifikat für den Abschluss der Fortbildung. „Lidia brachte vor allem ein sehr wichtiges Requisite mit: eine wirklich enorme Arbeitsdisziplin“, erzählt Monica. Die Schneiderin wird auch deshalb problemlos allein zurecht kommen, wenn die zweijährige Arbeit mit der Sozialarbeiterin in wenigen Tagen zu Ende geht.

## Handelsblatt.com +++ Heute auf handelsblatt.com +++ Realtime News & Business Tools +++

### REALTIME NEWS

#### Ifo-Index dürfte sinken



Hans-Werner Sinn

Der anhaltende Höhenflug des Euros hat das Geschäftsklima in Deutschland voraussichtlich erneut gedämpft. Ökonomen erwarten im Schnitt für den Monat Dezember einen leichten Rückgang des vom Ifo-Institut erhobenen Geschäftsklima-Indexes auf 93,8 Punkte, nachdem der Indikator im November bereits überraschend deutlich auf 94,1 von zuvor 95,3 nachgegeben hat. Einen positiven Einfluss dürfte allerdings der Rückgang der Rohölpreise entfalten. Um 10.30 Uhr wird Ifo-Chef Hans-Werner Sinn heute den aktuellen Stand des Konjunkturindikators bekannt geben.

www.handelsblatt.com/ifo

#### Föderalismusreform steht vor der Entscheidung

Trotz tiefer Differenzen – vor allem über die künftige Verteilung der Bildungskompetenzen – erwarten Bund und Länder einen Durchbruch bei der Föderalismusreform. Unmittelbar vor den alles entscheidenden Beratungen am heutigen Freitag warnen beide Seiten vor einem Scheitern der mehr als einjährigen Verhandlungen. Die aktuelle Entwicklung im Bezug auf die Reform lesen Sie unter:

www.handelsblatt.com/foederalismus

#### Veröffentlichung der US-Verbraucherpreise

Heute werden die US-Verbraucherpreise für den Monat November veröffentlicht. Experten rechnen mit einem Anstieg der Lebenshaltungskosten gegenüber dem Vormonat um 0,2 Prozent. Diese Tatsache bietet nun hinreichend Anlass für eine weitere maßvolle Anhebung der Leitzinsen in den Vereinigten Staaten.

www.handelsblatt.com/konjunktur

### BUSINESS TOOLS

#### Reise zum Saturn



Saturn

Die ESA-Raumsonde Huygens taucht am 14. Januar 2005 in die Atmosphäre des mysteriösen Saturn-Mondes Titan ein. Mit dem Eintritt der Sonde in die Atmosphäre des Titan wird ein neues Kapitel der Weltraumforschung geschrieben. Auch Sie können mit etwas Glück dieses einmalige Erlebnis zusammen mit Wissenschaftlern und anderen Gästen im europäischen Raumfahrt-Kontrollzentrum der ESA verfolgen. Handelsblatt.com verlost in Kooperation mit der ESA 2 x 2 Karten zum Besuch der VIP-Veranstaltung in Darmstadt anlässlich der Ankunft am Saturn-Mond Titan. Wenn Sie beim Saturn-Quiz mindestens elf der 15 Fragen richtig beantworten, können Sie an der Verlosung der Karten teilnehmen.

www.handelsblatt.com/saturn

#### Jobturbo



Jobturbo

In der großen Job-Datenbank finden Sie aktuell über 160 000 freie Stellen. Jede Woche kommen rund 10 000 neue Angebote deutschlandweit hinzu. Durchsuchen Sie mit einem Klick gleichzeitig die wichtigsten Online-Stellenbörsen und Zeitungsanzeigen. Der Jobturbo wurde jetzt weiter verbessert und bietet ab sofort einen neuen Suchweg: Klicken Sie auf ein Berufsfeld, wenn Sie alle Arbeitsangebote in diesem Bereich sehen möchten. Über die Funktion „Profisuche“ können Sie zudem bestimmte Jobbörsen, Regionen und Tätigkeiten auswählen. Außerdem finden Sie einen Service für Stellensuchende und Arbeitgeber, bei dem Sie Ihren Lebenslauf und Ihre Bewerbungsprofil online hinterlegen können.

www.handelsblatt.com/jobturbo

### INTERAKTIV

#### Business Schools

Die besten Executive Education-Programme der Welt finden Sie in unserer Datenbank: Recherchieren Sie in den Programmen international renommierter Anbieter, insbesondere denen der führenden Business Schools in Europa und den USA.

www.handelsblatt.com/mba

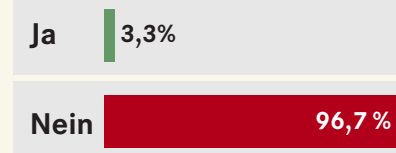
#### Weblogs

Weblogs sind Online-Journale, die sich durch häufige Aktualisierung und viele Verlinkungen auszeichnen. Sie liefern dem Leser die individuelle Sicht des Autors, aber auch interessante Nachrichten. Schauen Sie rein und reden Sie mit. So schreibt Frank Wiebe seine persönliche Meinung über Deutschland: Geld statt Geist.

www.handelsblatt.com/weblogs

#### Ihre Meinung

Soll der Solidarpakt entsprechend der Forderung der Ostländer im Grundgesetz verankert werden?



Zahl der Stimmen: 634; Stand: 17:00 Uhr

Einige Diskussionsteilnehmer hielten bereits die Forderung nach einer Festschreibung des Solidarpakts im Grundgesetz für überzogen – und die Diskussion darüber eigentlich für überflüssig. Viele kritisierten in der hitzigen Debatte die ostdeutsche Subventionsmentalität.

#### Stimmen Sie heute ab

In diesem Jahr gibt es einen neuen Rekord bei der Zahl der Existenzgründungen – vielfach ausgelöst durch die staatliche Förderung (Ich-AGs). Wie schätzen Sie die Entwicklung der Ich-AGs ein? Stimmen Sie ab und diskutieren Sie mit unter

www.handelsblatt.com/frage