

WN 23.09.2020

Handel beklagt fehlenden Respekt

MÜNSTER. „Fehlender Respekt ist leider immer öfter im Umgang mit Beschäftigten und Inhabern von Einzelhandelsbetrieben festzustellen,“ sagt Karin Eksen, Geschäftsführerin des Handelsverbandes in Münster.

Bereits vor Corona hätten Mitgliedsbetriebe darüber berichtet, dass Freundlichkeit, Höflichkeit, Rücksicht und Verständnis nicht mehr überall normal seien, heißt es in einer Pressemitteilung. Da würden Beschäftigte geduzt oder beim Warten vor der Kasse angeherrscht, warum das nicht schneller gehe. „Umtausch wird nicht als Kulanzleistung, sondern als ein Rechtsanspruch eingefordert – selbst wenn die Ware bereits genutzt worden ist oder kein Kassenschein mehr vorhanden ist“, berichtet Eksen.

Seit Bestehen der Corona-Lockerungen sei der Streit über das Tragen von Mund-Nasen-Abdeckungen hinzugekommen; Hinweise auf Abstandsregelungen und die Bitten um Rücksicht würden bisweilen als „anmaßend“ angeprangert. „Dabei will und muss der Handel damit nur auf die behördlichen Vorschriften reagieren und nicht die Kundschaft erziehen“, erläutert Eksen.

Deshalb beteilige sich der Handelsverband an dem Verbundprojekt „RespectWork“, in dem die Entwicklung von Methoden und Instrumenten gegenseitigen Respekts in der Dienstleistungsbeziehung zur Verbesserung von Arbeits- und Dienstleistungsqualität im Mittelpunkt steht.