

Ursula Schröder

Kundenorientierung

Eigentlich wusste Svea schon von Anfang an, dass es mal wieder nicht klappen würde. Aber heute fühlte sie sich sehr optimistisch, und so öffnete sie schwungvoll die Glastür des Ladens und sah sich um. Es war noch früh am Vormittag und deshalb recht ruhig. Nur auf der rechten Seite probierte eine Frau vor einem Spiegel Softshell-Jacken an.

Svea wandte sich nach links, zu den Regalen mit den Schuhen. Ein junger Verkäufer mit einem ganzen Stapel Kartons in der Hand bog um die Ecke und wäre beinahe mit ihr zusammengestoßen. „Oh, Verzeihung!“ Karton für Karton lud er den Stapel auf einem Bänkchen ab. „Kann ich dir helfen?“

„Das wird sich zeigen“, sagte Svea. „Ihr habt doch im Fenster diese blauen Boots mit dem Rankenmuster.“

„Oh ja, die sind gestern erst reingekommen“, antwortete er. „Brandneue Kollektion. Toll, nicht? Die gibt es übrigens auch in pink.“ Jetzt richtete er sich auf und war auf Augenhöhe. Oder zumindest fast, denn mit Sveas ein Meter dreiundachtzig konnte er nicht ganz mithalten.

„Es geht nicht so sehr um die Farbe“, sagte sie. „Sondern um die Größe. Ich brauche sie in zweiundvierzeineinhalb.“

Seine Augenbrauen zogen sich sorgenvoll zusammen. „O je, das wird schwierig. Aber ich werde mal nachsehen. Wir haben noch nicht alles einsortiert, weißt du. Warte einen Augenblick.“

Sie fragte sich, ob es sich lohnen würde zu warten. In dieser Hinsicht hatte sie selten Glück. Und tatsächlich kam er nach ein paar Minuten kopfschüttelnd zurück. „Im Lager haben wir keine, sorry.“

„Hatte ich mir fast gedacht“, sagte sie schulterzuckend. „Das ist nun mal eine schwierige Größe.“

„Kommt darauf an“, meinte er mit einem Zwinkern. „Ich trage auch zweiundvierzeineinhalb. Damit habe ich selten Probleme.“

Svea schaute nach unten. Seine dunklen Wildlederschuhe wirkten ganz normal, während ihre Füße ihr in den schwarzen Sneakern – wie meistens in der Herrenabteilung erworben – riesig vorkamen. „Tja, da habe ich wohl wieder mal Pech“, seufzte sie. „Schöne Frauenschuhe gibt es für mich echt selten. Ich darf gar nicht daran denken, was ich tun soll, wenn ich mal ein Paar Pumps brauchen sollte.“

„Gib nicht so schnell auf“, widersprach er. „Diese Firma hat nämlich manchmal Sondergrößen. Ich müsste da allerdings nachfragen. Willst du morgen noch mal reinschauen?“

Was hatte sie zu verlieren? „Ich denke, ich komme morgen vor meiner Vorlesung kurz rein.“

Er nickte. „Was studierst du? Liege ich völlig falsch, wenn ich auf Sport tippe?“

Wider Willen musste sie lächeln. „Nein, da liegst du tatsächlich richtig. Sport und Erdkunde, drittes Semester.“

Er wirkte ziemlich zufrieden damit, dass er Recht gehabt hatte. „Fünftes Semester Betriebswirtschaft. Ich arbeite hier nur stundenweise. Aber morgen Vormittag werde ich da sein. Frag nach Jonas, falls ich nicht vorn im Laden bin.“

„Mache ich“, sagte sie. „Ich bin Svea.“ Sie wandte sich zum Gehen.

„Bis morgen, Svea“, rief er ihr nach.

Am nächsten Tag schien er schon auf sie gewartet zu haben, denn kaum hatte sie den Laden betreten, kam er strahlend auf sie zu. „Die Basketball-Nationalspielerin!“, sagte er. „Nimm’s

mir nicht übel, aber ich habe mal ein wenig gegoogelt. Dein Vorname ist immerhin ungewöhnlich genug.“

„Und meine Schuhgröße auch“, gab sie zurück. Sie wusste nie so recht, wie sie sich verhalten sollte, wenn sie auf die Nationalmannschaft angesprochen wurde. Sehr erfolgreich waren sie bisher nicht gewesen.

„Ach ja, die Schuhe.“ Jonas verzog das Gesicht.

Damit wusste sie schon Bescheid. „Die gibt es nicht in meiner Größe, stimmt’s?“

„Bei unserem Großhändler nicht“, musste er zugeben. „Aber ich habe eine Mail an den Hersteller geschrieben. Der sitzt allerdings in Kalifornien, und in Sacramento schlafen sie um diese Zeit noch.“

Svea riss die Augen auf. „Wieso gibst du dir so viel Mühe für ein paar Schuhe?“

Er sah sie an. „Nicht für ein paar Schuhe. Sondern für dich.“

„Für mich?“ Sie musste schlucken. Dieser Blick ...

„Ich finde es nicht fair, dass es in deiner Größe keine schönen Schuhe gibt“, fügte er hinzu. „Da kann ich mir doch wenigstens etwas Mühe geben.“

„Danke schön.“

„Wenn du mir also deine Mailadresse verrätst“, sagte er, „oder deine Handynummer, dann kann ich dich informieren, wenn sie mir antworten.“

„Da bin ich aber gespannt“, sagte sie und diktierte ihm beides.

Wieder verließ sie den Laden mit leeren Händen, aber trotzdem mit guter Laune. Noch einmal betrachtete sie im Fenster den Schuh, um den es ging, ein schlichter mittelblauer Stiefel, über den sich ein dunkles Rankenmuster zog. Innerlich verabschiedete sie sich schon mal von ihnen, nur um im Hintergrund des Ladens Jonas auszumachen, der ihr noch einmal zuwinkte.

Als sie nachmittags auf dem Heimweg von ihrem Proseminar ihre Nachrichten überprüfte, fand sie einen Text von Jonas. „Die Amis haben geantwortet“, schrieb er. „Jetzt hast du die Wahl: ich kann dir die Mail weiterleiten oder bei einem Bier in der Altstadt vorlesen.“

Svea schüttelte lächelnd den Kopf. Der Typ gab sich wirklich Mühe. „Na gut“, schrieb sie zurück. „Um halb neun im ‚Capitol‘?“

„Perfekt“, antwortete er. „Ich habe eine Überraschung für dich.“

Die angekündigte Überraschung machte sie neugierig. Was hatte er wohl bei der kalifornischen Schuhfirma erreicht? Ein bisschen nervös betrat sie die Kneipe. Er saß bereits an der Theke und hatte ihr einen Platz freigehalten. Das war nett und unkompliziert.

„Und? Was schreiben die Schuhfabrikanten aus Sacramento?“

Er lachte. „Dreimal darfst du raten.“

„Ich glaube, zweimal reicht“, meinte sie. „Entweder es gibt die Schuhe in meiner Größe oder es gibt sie nicht.“

Jonas rollte mit den Augen. „Sehr clever, die Dame. Na gut, ich löse auf. Sie bedanken sich für die Anregung und werden bei der nächsten Kollektion auch ausgewählte Modelle für Frauen in Spezialgrößen anbieten.“

„Ich wusste es“, sagte Svea spöttisch. „Mal wieder keine Medaille.“

„Na hör mal, damit habe wir doch beide immerhin was erreicht!“, protestierte er. „Du darfst dich auf den nächsten Sommer freuen und ich ...“ Er brach ab.

„Und du?“, bohrte sie nach. Was hatte er für sich erreicht? Einen interessanten Kontakt zu einem amerikanischen Unternehmen?

„Ich“, antwortete er, „ich habe eine Chance, dich weiter anzutexten.“

Für einen Augenblick sahen sie sich an, ohne ihre Umgebung wahrzunehmen. Dann sagte Svea: „Ich hoffe, dafür gibt es auch vorher schon Anlässe.“

„Das hoffe ich auch“, sagte Jonas. Er bückte sich und zog eine Plastiktüte unter seinem Barhocker hervor. „Nachdem das geklärt ist, wage ich es, dir deine Überraschung zu geben.“

„Muss man dafür so viel Mut haben?“, fragte sie und betastete die Tüte von außen. Es fühlte sich fast an wie ... Schuhe?

„Guck sie dir an.“ Er rieb sich verlegen das Kinn.

Sie zog einen blassblauen Stiefel aus der Tüte. Größe dreiundvierzig. Er war komplett mit dunkelblauen Ranken verziert.

„Wir hatten dieses Paar noch aus dem letzten Ausverkauf im Lager. War im Schaufenster völlig verblichen“, erklärte er.

Sie untersuchte verblüfft den Schuh. „Und dann hast du diese ganzen Ranken darauf gemalt?“

„Mit einem Folienmarker“, nickte er. „Vielleicht sollte man sie bei Regen nicht anziehen. Und auch nicht bei Tageslicht. Ich hab es nicht ganz perfekt hinbekommen. Aber es hat definitiv mehr Spaß gemacht als das Skript für Makro-Ökonomie durchzuarbeiten.“

„Perfekt ist nur ein anderes Wort für langweilig“, sagte sie und drehte fasziniert den Stiefel in ihren Händen. Er sah auf keinen Fall so aus wie der im Schaufenster, aber er hatte was. Und noch nie hatte sich jemand, den sie kaum kannte, so viel Mühe für sie gemacht.

„Wahrscheinlich wirst du sie niemals anziehen“, sagte Jonas. „Das könnte ich verstehen. Vielleicht passen sie auch nicht richtig. Aber es war einen Versuch wert.“

Svea hätte nicht gedacht, dass sie mal mitten in einer belebten Kneipe die Schuhe wechseln würde, aber es gab für alles ein erstes Mal. Vor den Augen mehrerer erstaunter Gäste zog sie ihre Turnschuhe aus und schlüpfte in die blauen Stiefel.

„Lauf mal ein paar Schritte“, ermunterte Jonas sie.

Sie glitt von ihrem Barhocker und durchquerte einmal das Lokal. Eine Blondine an einem der Tische, die das Ganze beobachtet hatte, warf ihr einen anerkennenden Blick zu und meinte: „Die sind ziemlich cool!“

„Finde ich auch“, erwiderte Svea mit einem Funkeln in den Augen. Sie kehrte zur Theke zurück und kletterte wieder auf ihren Barhocker. „Die passen.“

„Und sonst?“, fragte Jonas. „Was meinst du? Ich kann sie auch auf dem Heimweg in den Sammelcontainer werfen.“

„Auf keinen Fall!“, rief sie aus. „Die behalte ich. Solche Schuhe hat sonst keiner.“

Er sagte nichts dazu, aber sie erkannte an seinem Gesichtsausdruck, wie zufrieden er war. Sie nahm ihr Glas und prostete ihm zu. „Mit deiner Kundenorientierung bist du ein guter Schuhverkäufer!“

„Das ist nur ein vorübergehender Job.“

„Und eines Tages wirst du ein guter Betriebswirt sein“, fuhr sie fort.

„Mag sein“, sagte er. „Aber das ist gerade nicht meine erste Priorität. Augenblicklich wäre ich vor allem gern ein guter Freund.“

Als sie darauf nichts erwiderte, präziserte er: „Dein Freund.“

Sie sah ihn längere Zeit unverwandt an. Dann glitt ihr Blick nach unten, zu dem Schuh an ihrem ausgestreckten Fuß. Schließlich lächelte sie, schaute ihm wieder ins Gesicht und sagte: „Ich glaube, da bist du auf einem guten Weg.“