

Kundenbrief

Marburger Ring 46, 35274 Großseelheim, 06422/8976-0, info@bosshammersch-hof.de

Liebe Leut‘,

sicher kennt Ihr auch solche Tage, an denen einfach alles schief geht. Dieses unschöne „alles was schief gehen kann, wird auch schiefgehen“-Phänomen wird auch Murphy’s Law genannt und geht wahrscheinlich auf den US-Ingenieur Captain Edward A. Murphy zurück. Er wollte 1949 bei einem Test am Raketenschlittenprogramm der US Air Force herausfinden, welche Beschleunigungen der menschliche Körper aushalten kann. Bei diesem Experiment konnten die benötigten Sensoren auf zwei verschiedene Arten befestigt werden und kurz gesagt schlug das Experiment fehl, weil sämtliche Sensoren – entgegen aller Wahrscheinlichkeit – falsch angebracht worden waren. Manchmal ist eben einfach der Wurm drin. Auch hier auf dem Boßhammersch Hof läuft nicht immer alles glatt und an manchen Tagen scheint Fortuna uns Kistler schlicht und einfach zu ignorieren. Die Computer streiken und die Kaffeemaschine ist kaputt. In der Mopro-Abteilung wird ein Joghurt verwechselt und beim Käseschneiden will es den Kolleginnen heute partout nicht gelingen, die von Euch gewünschten Mengen exakt abzuschneiden. Eines unserer Lieferfahrzeuge will nicht anspringen und kommt viel zu spät vom Hof, was zur Folge hat, dass einige von Euch Ihre Ökokiste später als gewohnt bekommen und das mit den frischen Produkten geplante Mittagessen auf den Abend verschoben werden muss. Im Kundenservice streikt die Bestellsoftware und der E-Mail-Eingang platzt deshalb aus allen Nähten, zudem stört lautes, unangenehmes Knistern im Hörer die Telefongespräche mit Euch ganz empfindlich. An solch einem Tag ist es zum Beispiel auch schon vorgekommen, dass eine Kundin 300 Gramm unserer leckeren Steinchampignons für ein Essen mit Freunden bestellen wollte und die Kistlerin, die die Bestellung aufgenommen hat versehentlich drei Pilze einpacken ließ. Die Kundin hat diese Panne mit Humor genommen und sich über die niedlichen drei kleinen Pilzchen gefreut.

Melanie vom Kundenservice hatte einmal das Vergnügen einen ganz besonderen Anruf vom AB abzu hören. Als sie die entsprechende Nachricht öffnete erklang zu ihrer Verwunder- und Erheiterung eine laute, deutliche Hundestimme. Ob der Hund, der übrigens überaus deutlich und nuanciert gebellt hat, vielleicht unser Alsfelder Fleisch vorbestellen wollte, konnte Melanie leider nicht verstehen und da das Tier auch seine Kundennummer nicht genannt hat, blieben Ihr und den Kolleginnen aus dem Kundenservice nur herhaft zu lachen.

Auch unseren Fahrern passieren manchmal Missgeschicke. Es ist schon vorgekommen, dass Kisten vertauscht wurden oder, dass unsere Fahrer Eure Klingel oder den Abstellort nicht finden konnten und orientierungslos durch fremde Ortschaften irrten. Bei einem der Kollegen kam es zu einer unangenehmen Begegnung mit einem Hund, der ihm die Hose zerriss, ein anderer konnte sein Ökokistenfahrzeug erst gar nicht verlassen, weil ein wahrscheinlich freundlicher, weil schwanzwedelnder Hund, ihn an der Kistenübergabe hinderte. Es ist auch schon vorkommen, dass leere Pfandkisten übersehen wurden oder kurzfristig angelegte Baustellen die Zufahrt zum Lieferort erheblich erschweren und den Fahrern so einiges an Fahrkönnen und Kreativität abverlangt haben.

Uns Kistlerinnen und Kistlern ist es immer peinlich, wenn Missgeschicke passieren, denn Eure Zufriedenheit liegt uns natürlich ganz besonders am Herzen. Jeder macht Fehler und es gibt einfach Tage an denen man vielleicht besser im Bett geblieben wäre. Wir nehmen die Pleiten, Pech und Pannen die der Alltag manchmal für uns bereit hält so weit wie möglich mit Humor und natürlich gehen wir den Problemen, die Ihr uns schildert gewissenhaft nach und versuchen immer einvernehmlich mit Euch zu einer fairen Lösung zu kommen.

Die meisten Probleme lassen sich zum Glück ganz einfach lösen. Wenn Ihr uns anruft, weil Eure Kiste noch nicht bei Euch angekommen ist, liegt das oft daran, dass unser Fahrer später vom Hof gekommen ist, oder ein Kollege seine Tour übernommen hat, der sich noch nicht so gut auskennt. Manchen von Euch ist es schon passiert, dass Sie vergessen haben Ihre Online-Bestellung abzuschicken und deshalb vergeblich auf die Kiste gewartet haben. Denkt also bitte immer daran Eure Bestellung oder auch Änderungen an dieser immer abzusenden. Wenn Ihr danach ein „Danke!“ auf eurem Bildschirm seht, könnt Ihr sicher sein, dass alles geklappt hat.

Damit es in Corona-Zeiten nicht zu unangenehmen Pannen kommt, bitten wir Euch darum, uns Bescheid zu geben, wenn Ihr Euch in Quarantäne befindet. Ihr bekommt Eure Lieferung dann nämlich aus Hygienegründen nicht in der gewohnten grünen Kiste, sondern in einer Plastiktüte. Bitte informiert uns auch, wenn die Quarantäne für Euch beendet ist, damit wir Euch wieder wie gewohnt mit der grünen Kiste beliefern können.

**Eine hoffentlich pannenfreie Woche wünschen
Eure Kistler vom Boßhammersch Hof**