

## Service als Souvenir

«Kein Problem!», sagte der Mitarbeiter am Mietwagenschalter zu später Stunde, «selbstverständlich rufe ich beim Ferienhausvermieter für Sie an.» Unser Flug nach Mahón auf Menorca – die Schwesterinsel von Mallorca – war wegen des Ausfalls der Berner Skywork-Airline von der angenehmen Mittagszeit auf den frühen Abend gerückt worden. In Zürich flogen wir dann mit einer happigen Verspätung ab. Während der offiziellen Öffnungszeit des Vermieterbüros in Son Bou war die Schlüsselübergabe – immerhin normalerweise bis 21 Uhr! – nicht mehr zu schaffen. «Kein Problem!», meinte der freundliche Menorquiner bereits zum zweiten Mal nach Beendigung des Telefonats: «Sie werden dort erwartet, wann immer Sie ankommen.»

Wir waren dann nicht die Letzten an diesem Abend, die sich den Weg vom Dorfzentrum zur Ferienhausanlage von einem ausgesucht höflichen und geduldigen Mitarbeiter erklären liessen. Sein Feierabend dürfte selbst für spanische Verhältnisse wohl längst angebrochen ge-

wesen sein. Beim Verabschieden merkte er noch an: «Wenn ich dann alle Kunden eingecheckt habe, mache ich noch eine Runde und schaue bei Ihnen vorbei, ob Sie die Villa gefunden haben und alles in Ordnung ist.»

Szenenwechsel in die Schweiz: Während den herbstlichen Wanderferien in einer Ferienwohnung im Berner Oberland suche ich lokale Käse. Einer sticht mir ins Auge, und ich frage die einheimische Verkäuferin, woher er komme. «Steht angeschrieben!», lautete die schnippische Antwort. Was die kurz angebundene Frau nicht sah, war das auf die Schrift umgefallene Schildchen, das den Namen der Alp, das Herstellungsjahr und den Reifegrad des Käses angezeigt hätte. Zum Glück gibts im Nachbardorf eine Chäsi, die nahezu die gleiche Käseauswahl führt und ausgesucht freundliche Mitarbeiterinnen beschäftigt. Sie halfen uns sogar beim Finden einer ausgedienten Milchkanne als Schirmständer. Bei ihnen tätigen wir nun unsere Molkereieinkäufe und geniessen die einheimischen produ-



zierten Milchprodukte mit doppelter Lust. Um diese Kolumne mit einer weiteren positiven Note zu beenden: Auf der Sesselbahn im gleichen Dorf liess ich auf der Rückfahrt die Wanderstöcke liegen. Als ich am nächsten Tag an der Kasse der Talstation nach ihnen Ausschau hielt, standen sie, mit einem «Post-it»-Zettel markiert, bereits zum Abholen bereit. Mein «Dankeschön-Nötli» für die Kaffeekasse wollte der Mitarbeiter – der Sprache nach aus Deutschland – partout nicht annehmen. Das gehöre hier zum Service. So landet und punktet man bei mir.