

Na, zufrieden?

von Stefan Schöner

Wir – meine Frau und ich – sitzen am letzten Tag unserer Kreuzfahrt im hinteren Bereich einer der großen Lounges unseres Schiffes. Die Lounge ist heute voll besetzt, es ist kein freier Stuhl, kein freier Sessel und auch kein freier Platz auf einem der Sofas mehr zu finden. Die Gästebetreuung unserer Reederei hat nämlich heute alle Gäste eingeladen, um ihnen heute Nachmittag, so das Tagesprogramm, den Ablauf und die Einzelheiten der morgigen Ausschiffung zu erläutern.

„Interessiert mich nicht!“, hatte ich vor Beginn der Veranstaltung meiner Frau erklärt. Schließlich haben wir das Procedere einer Ausschiffung schon dutzendfach durchlaufen, da gibt’s wirklich nichts mehr, was einen noch überraschen könnte.

„Aber es gibt Champagner“, hatte meine Frau freundlich, aber eisenhart erwidert. „Kostenfrei. Da hätte ich jetzt wirklich Appetit darauf.“

„Du willst Champagner?“, fragte ich. „Dann lass uns einfach an die nächste Bar gehen!“

„Aber da ist er nicht kostenlos. Nein, wir gehen zu dieser Veranstaltung.“

Nun gut. Das Wort meiner Frau ist Gesetz. Und so sitzen wir hier, beide mit einem Glas Gratis-Champagner in der Hand, und warten darauf, wieder einmal erklärt zu bekommen, wie man ein Kreuzfahrtschiff verlässt.

Ich folge dem Vortrag der Mitarbeiterin der Zahlmeisterei nur mit halben Ohr, werde auf einmal aber stutzig, als die Darstellung der Ausschiffungsmodalitäten nach nicht einmal zehn Minuten mit einem strahlenden „Ja, und mehr müssen Sie nicht beachten!“ zu einem abrupten Schluss kommt.

Hoppla! Das ging jetzt aber flott! Wozu hat man denn für die Veranstaltung eine ganze Stunde eingeplant?

Diese Frage beantwortet sich sofort, als die Zahlmeisterin einen zweiten Teil ankündigt: nämlich Hinweise zum Ausfüllen der Bewertungsbogen.

Wie viele Reedereien händigt auch unsere den Gästen am letzten Tag der Reise Fragebögen aus, mit denen die Gäste die Reise bewerten können. Diese Bewertungsbogen sind meist sehr umfangreich und fragen praktisch jeden Aspekt der zu Ende gehenden Kreuzfahrt ab. So sind unter anderem Angaben möglich, wie man mit den Restaurants und der Verpflegung zufrieden war,

wie mit dem Service in der verschiedensten Bereichen, ob einen die Route ansprach, wie man das Schiff und seine Einrichtungen empfand und etliches mehr. Insgesamt darf man in der Regel ungefähr dreißig Fragen beantworten und an manchen Stellen, wenn man will, noch persönliche Kommentare anfügen. Diese Fragebögen werden gerade von den betroffenen Servicemitarbeitern häufig mit Spannung erwartet, das weiß ich, da sie manchmal über solche Fragen entscheiden, wer eine Beförderung oder zumindest einen Folgevertrag bekommt oder wie der Trinkgeldtopf aufgeteilt wird. Wir schmunzeln mittlerweile immer ein wenig, wenn wir feststellen, dass gerade zwei oder drei Tage vor Reiseende auch der mürrischste Steward auf einmal freundlich und zuvorkommend wird und gelegentlich gegenüber dem Gast einen dezenten und manchmal auch nicht so dezenten Hinweis fallen lässt, dass man ja doch eine Höchstbewertung verdient hätte...

Solche Bewertungsbögen haben wir auch schon häufig ausgefüllt, und irgendwie war mir bis dahin völlig entgangen, dass man dafür eine Einweisung benötigt.

Die Gästebetreuerin macht sich tapfer daran, meine Bildungslücke zu schließen. Sie erläutert ausführlich und detailliert das Bewertungssystem, dass hier für alle zu bewertenden Faktoren fünf Stufen umfasst, nämlich „Excellent“, „Very good“, „Good“,

„Fair“ und „Poor“. So erfahren wir zusammen mit unseren stauenden Mitreisenden, dass man diese Bezeichnungen keineswegs wörtlich nehmen dürfe. „Excellent“ beispielsweise bedeutet keineswegs, so erläutert sie uns, dass es sich um eine außerordentliche oder außergewöhnliche Leistung handeln müsse, nein, keineswegs, damit sei eine ganz normale, fehlerfreie Erbringung des jeweiligen Service gemeint. Und „Very Good“ ist auch nicht einfach nur sehr gut, wie wir unbedarften Reisenden vermuten könnten, nein, nein, mit „Very Good“ stellt der Gast der Betreuerin zufolge fest, dass irgendetwas nicht gestimmt habe. Eine Kleinigkeit zumindest. „Very Good“ sei also eigentlich schon schlecht. Und was noch niedrigere Bewertungen angehe... Bedeutungsschwangeres Schweigen füllt den großen Saal. Ohne dass die Zahlmeisterin es aussprechen muss, weiß auf einmal jeder im Raum, dass ein Mitarbeiter, der nur ein „Good“ bekommt, vermutlich mindestens hundert Peitschenhiebe erhält, sobald der letzte Gast das Schiff verlassen hat. Und bei „Fair“, nun, bei „Fair“ geht der betreffende Steward sofort über die Planke, sobald das Schiff Gewässer mit einer Meerestiefe von mehr als hundert Metern erreicht. „Poor“ – da versagt meine Fantasie. Dafür würde für die Beschreibung der Folgen für den Delinquenten schon ein Dante Alighieri benötigt werden.

Meine Frau, ein wenig blass um die Nase, bittet einen Steward um ein zweites Gläschen Champagner, zur Beruhigung der Ner-

ven gewissermaßen, hat aber Pech – der Champagner ist alle. Gibt für jeden hier nur ein Glas.

„Und denken Sie daran!“, verabschiedet uns schließlich die Gästebetreuerin freundlich, aber eindringlich, „denken Sie daran, was ich Ihnen erzählt habe, wenn sie jetzt Ihre Bewertungsbogen ausfüllen!“

„Und was machen wir jetzt?“, fragt mich meine Frau unsicher, als wir hinaus aufs Promenadendeck schlendern. „Also ganz ehrlich, zumindest unserem Kabinensteward möchte ich wirklich kein „Excellent“ geben, das hat der Kerl bei weitem nicht verdient!“

„Quatsch!“, wische ich ihre Frage einfach weg, „wir werden natürlich genauso bewerten wie immer. Realistisch. Wir sind doch hier niemandem einen Gefallen schuldig!“

Einige Tage später, wieder zuhause, zeigt mir meine Frau aufgeregt eine Werbeanzeige der Reederei, mit der gerade fahren.

„Schau mal!“, ruft sie, beinahe schon entrüstet, und hält mir die Anzeige unter die Nase, „diese Reederei wirbt sogar mit der Zufriedenheit ihrer Kunden! 91,5 % aller Gäste geben ihr angeblich die Höchstwertung!“

Ich kann mir ein kleines Schmunzeln nicht verkneifen: „Na ja, jetzt wissen wir ja, woher das kommt, nicht wahr?“

Und ich setze, jetzt breit grinsend, hinzu: „Und weißt du was? Hätten sie dir noch ein zweites Glas Champagner spendiert, sie hätten glatt die 100 % erreichen können...“

ENDE