



Weihnachten 2005 in der BH1B

 Tops	 Flops
„Dream-Team“. Gute Zusammenarbeit.	Enttäuschte Kunden, die ihre Bücher nicht rechtzeitig erhielten.
Zufriedene Kundin brachte Butterzöpfe.	„Gefangenschaft“ hinter der Kasse.
Während dem Einpacken Zusatzverkäufe gemacht.	Unbegründete Beschimpfungen allgemein.
Kunden, die einfach jedes empfohlene Buch kauften.	Wegen seiner hohen Stimme, einen Mann am Telefon mit „Frau“ angesprochen.
Trinkgeld!	Sehr kalter Arbeitsplatz.
Geschenke von Verlagen.	Krankheit, Reduziertheit
Weihnachtskarten von Stammkunden mit lobenden Worten.	Kunde rastet aus, weil er unzufrieden war mit Ansichtssendung.
Kunden, die lobten, wie freundlich und geduldig wir trotz der Hektik seien.	Kunde „verpiff“ mich bei Kollegin wegen Unfreundlichkeit.
Erfolgserlebnis: Beratung zu einem Sachbuch („Pensionierung“). Dankbarkeit für Beratung.	Kunden, die einen sehr viel Zeit kosten. Geschenkpapier trotz eigener Wahl am fertigen „Päckli“ dann doch „zu düster“.
Einer Kundin wurde schwindlig, nachdem sie in eine Scheibe gelaufen war. Wir verarzteten sie. Am nächsten Tag kam sie mit Notfallkugeln und Pralinen für unseren Vorrat.	Kunden, die nach wenigen Minuten Wartezeit demonstrativ den Laden verlassen.
Arbeit im Fachbuchhandel ist weniger stressig. Zeit fürs Schaufenster machen.	Ärgerliche Fehler: Buch mit Preisschild eingepackt und Buch bestellt, obwohl es da war.
Erfolg bei Verkauf von Non-Books, z.B. PC-Spiele.	Gestresste Vorgesetzte
Hilfsbereitschaft, Anerkennung und Geschenke von Vorgesetzten.	Kunden, die sich in Beratungsgespräche einmischen.