



## Weihnachten 2004 der BH1B

 <b>Tops</b>	 <b>Flops</b>
Viele freundliche, höfliche, nette und dankbare Kunden	Gestresste Kunden, deren Wünsche man am 24. nicht mehr erfüllen konnte.
Positive Rückmeldungen von Kunden	Unfreundliche, unvorbereitete Kunden
Dekorieren, Weihnachtstische	Alles vor Weihnachten fertig (Bücher an Schulen etc.)
(Ein bisschen) Stress ist schön, macht Spass	Keine Zeit für gar nichts (bestellen, einräumen, rasch selber ein Buch ansehen...)
Anstossen am 24.12. & 31.12.	Telefon-Stress mit Kunden, die aus der Leitung fallen
Kunden haben Bücher selber richtig eingeräumt	PC-Panne
Geschenke einpacken „fägt“	Kassen-Panne (ein Kunde lief sogar davon)
Guter Umsatz	An der Kasse „angekettet“
Kleine Geschenke und gute Wünsche der Kunden	ausserordentlich viele Leute
Geld fürs Geschenke einpacken	Ungeduld der Kunden
Lob und Wein von Kunden	Gedränge an der Kasse
Action, nie langweilig	Zurückhaltendes Konsumieren in der „heiligen Zeit“
Man weiss am Abend, was man getan hat	Kunde mit Hund, Kindern, Rucksack und Taschen: „bitte alles einpacken.“
Super Zusammenhalt im Team	Undankbarkeit
Viele ältere Damen waren dankbar für Beratung	Besserwisser