

Gewinnmaximierung

2023-10-09 17:00 (Kommentare: 0)

Online einkaufen kann eine schöne Erfahrung sein. Z. B. regelmäßig bei Amazon. Schlecht, wenn man was neues ausprobiert und mit Anlauf auf der Nase landet. Und da wundert sich der (nationale) Handel manchmal? Kann ich nicht verstehen!

Eine neue Kaffeemaschine war von Nöten, da die alte ihren Geist aufgegeben hat. Kaffee schmeckt einfach besser, wenn er mit heißem Wasser zubereitet wird.

Nun war die fragliche Kaffeemaschine nicht meine sondern die meiner Mutter. Und da das gute Stück sicherlich schon 10 Jahre alt war und eine neue Maschine den stolzen Gegenwert von 39,99 aufrief, kam eine Reparatur nicht in Frage.

39,99 deswegen, weil es eine bestimmte Maschine sein sollte und das auch noch in einer bestimmten Farbe. Und diese Kombination war so leider bei Amazon nicht zu bekommen, also suchte ich und fand einen anderen Shop, bei dem ich bestellte. Als Lieferant wählte ich DHL obwohl ich ...

Das war an einem Dienstag. Schon nur einen Tag später erhielt ich eine "Versandankündigung" - wobei ich zwar weiß was eine "Versandankündigung" ist, aber nicht warum die angegebene Tracking-Nummer keine Ergebnisse lieferte.

Das wusste ich dann am Samstag, weil ich dann eine weitere E-Mail bekam, nämlich von DHL. Sie hätten nämlich JETZT das Paket erhalten (wow, so "schnell" schon?) und sie würden es am Dienstag liefern.

Damit war schon die erste Entscheidung getroffen: bei M*-DISCOUNT.DE (wo ich die Maschine bestellt hatte, wobei sie selbst wiederum bei einem anderen Konzern bestellt haben oder eine Tochtergesellschaft sind) würde ich nie wieder bestellen. Ihr braucht echt fast eine ganze Woche um ein Paket zu übergeben? Danke. Aber "nein" Danke.

Nun gut. Dienstag sollte das Paket also kommen. Also wurde abgeklärt, dass am Dienstag jemand da ist um das Paket entgegen zu nehmen.

Aber natürlich kommt es anders als vorausgesagt. Am Montagnachmittag nach der Arbeit sitze ich beim Essen und prüfe meine E-Mails. Da ist eine E-Mail von Montag, 9:28 Uhr: "Ihr DHL Paket kommt früher als geplant". Passt mal auf ihr Vollhupen, ihr könnt es euch vielleicht nicht vorstellen, aber als Otto-Normalverbraucher muss ich tagsüber doch tatsächlich arbeiten und kann a) meine privaten E-Mails nicht lesen und b) nicht einfach nach Hause fahren nur weil ihr eure Liefertermine auf einmal ändert.

Somit sind natürlich auch die Hinweise in der E-Mail "Sie sind nicht da?" mit den Lösungsvorschlägen "Ablageort angeben" oder "An Nachbarn liefern" so zu 100% sinnfrei.

Daher kam dann auch um 14:01 Uhr die E-Mail, dass der Versuch das Paket 10:33 Uhr zuzustellen nicht funktionierte und daher das Paket seit 13:51 Uhr in einer "nahegelegenen Packstation" abgeholt werden könne.

Jetzt hört mal gut zu ihr nassen Socken: ICH bin der Kunde, MEIN Geld habt ihr bekommen um MIR ein Paket zu liefern. Wenn IHR es nicht auf die Kette bekommt ein Paket zum angekündigten Termin zu liefern sondern überraschend eine Stunde vorher eine E-Mail schreibt, dass das Paket gleich kommt, dann ERWARTE ICH, dass ihr am nächsten Tag einen zweiten Zustellversuch unternimmt um mir mein Paket zuzustellen. Aber nein, der blöde KUNDE war ja nicht da, hat er das Nachsehen und darf sich jetzt selbst um die Abholung seines Paketes kümmern. War zwar unser Fehler aber nur mit Reduzierung von Dienstleistungen kann man Gewinne maximieren und die Shareholder bekommen eine noch größere Palme. Wäre es meine Fehlplanung gewesen, könnte ich mich mit der Packstation ja noch abfinden. Aber wenn DHL es versaubeutelt, soll DHL auch gefälligst ein zweites Mal anliefern.

Also nochmal: von KUNDEN bekommt ihr Geld, an SHAREHOLDER gebt ihr Geld ab. Ihr solltet euch also lieber an KUNDEN orientieren anstatt an SHAREHOLDERN.
Solltet ihr dazu nochmal eine Erklärung brauchen, so wie auch z. B. was der Unterschied zwischen Montag und Dienstag ist, so meldet euch, ich kann es euch gerne erklären.



Um meinen "ökologischen Fußabdruck" möglichst klein zu halten, bin ich dann halt noch einmal mit der Rad in die Stadt gefahren und habe das Paket aus der Packstation abgeholt. Wie man sieht sind auch größere Pakete nicht unbedingt ein Argument das Auto nutzen zu müssen. Mit etwas Spannetz geht es selbst in einem normalen Fahrradkorb.

Kommentare

Einen Kommentar schreiben