

„If you can make it there, you' ll make it anywhere“ (F. Sinatra, New York - New York)

Von Oscar Wilde stammt die Weisheit, dass „Reisen den Geist veredelt und mit unseren Vorurteilen aufräumt“. Ich nutze jede Gelegenheit, Neues zu entdecken. Nach einigen Tagen in New York musste ich wieder die Heimreise antreten und machte mich auf den Weg zum Airport Jfk. „Good afternoon, I am booked on SQ25 to Frankfurt, here's my passport“, begrüßte ich die freundlich lächelnde Mitarbeiterin beim Check-in. Die Dame schaute in meinen Reisepass, lächelte noch breiter und sagte in akzentfreiem deutsch: „Ach, schon wieder nach Hause? Hat's Dir denn gefallen in New York?“ Ich war zunächst sprachlos, denn dass ich von einer Afro-Amerikanerin am Flughafen in meiner Muttersprache angesprochen wurde, hätte ich nicht erwartet. Noch interessan-

Danke.

Online-Vorlesungen stellen uns alle vor große Herausforderungen. Ich weiß nicht, ob ich mich während meines Studiums aktiv an Online-Vorlesungen, beteiligt hätte, wenn es sie bereits in den 1980er Jahren gegeben hätte. Insofern verstehe ich jene Studis, die lieber „unter dem Radar“ bleiben. Gleichwohl nimmt die Zahl jener, die aktiv dabei sind, kontinuierlich zu. Das freut mich sehr, denn es erleichtert die Interaktion während der Vorlesungen immens. Ich habe in den letzten Tagen Mails erhalten, in denen sich Studis bei mir für meine Online-Lehre bedanken. Das ist nicht gerade üblich, freut mich aber umso mehr. Danke auch an meine Follower bei Youtube und Instagram und die netten Kommentare und Likes.

Glückwunsch, Felix

zum erfolgreichen Abschluss des BWL-Studiums.



ter wurde es, als ich Chrissie erzählte, dass ich eigentlich nach Stralsund wollte, denn sie fragte mich nach meinem Zielort. „Ach wie schön“, sagte sie. „So eine schöne Stadt, und so nah bei Rügen mit seinen herrlichen Stränden.“

Um die Verwirrung aufzulösen: Chrissie ist keine gebürtige Amerikanerin, sondern kam als Studentin aus Angola in die damalige DDR und lebte bis zur Wiedervereinigung in der Nähe von Schwerin. Angola und die DDR pflegten freundschaftliche Beziehungen. „Und was machst Du jetzt in New York?“, wollte ich wissen. Wir waren direkt per Du. „Sag Du mir doch mal, was ich als dunkelhäutige Frau aus dem Osten in einem wiedervereinigten Deutschland zu suchen habe. Hier in New York falle ich doch viel weniger auf und habe bessere Chancen für die Zukunft.“ Wir redeten noch ein wenig, bevor ich zum Abflugterminal ging.

Kurz vor dem Boarding kam Chrissie noch einmal zum Gate und verabschiedete sich von mir. „Grüß mir Stralsund,“ sagte sie. Das Gedränge am Gate war groß, denn viele Menschen wollten in den Airbus 380. Aber Chrissie sah zu, dass ich als einer der ersten an Bord durfte. An Bord blätterte ich in einem Hochglanz-Magazin. Ein Unternehmen der Telekommunikationsbranche wirbt mit dem Slogan „Die Zufriedenheit unserer Kunden steht bei uns an oberster Stelle.“ Ob man bei dem Unternehmen weiß, dass sich Kundenorientierung an den direkten „Touchpoints“ mit den Kunden zeigt? Während die einen reden, handeln andere. So wie Chrissie. Sie schafft Customer Service auf ihre persönliche Weise. Das lässt mich an Goethe denken: „Der Worte sind genug gewechselt, laßt mich auch endlich Taten sehn! Indes ihr Komplimente drechseht, kann etwas Nützliches geschehn“ (Faust). Ich weiß nicht, ob Chrissie Marketing studiert hat. In der DDR wohl kaum. Vom Kundenservice versteht sie aber eine ganze Menge. Schönes Wochenende!

