



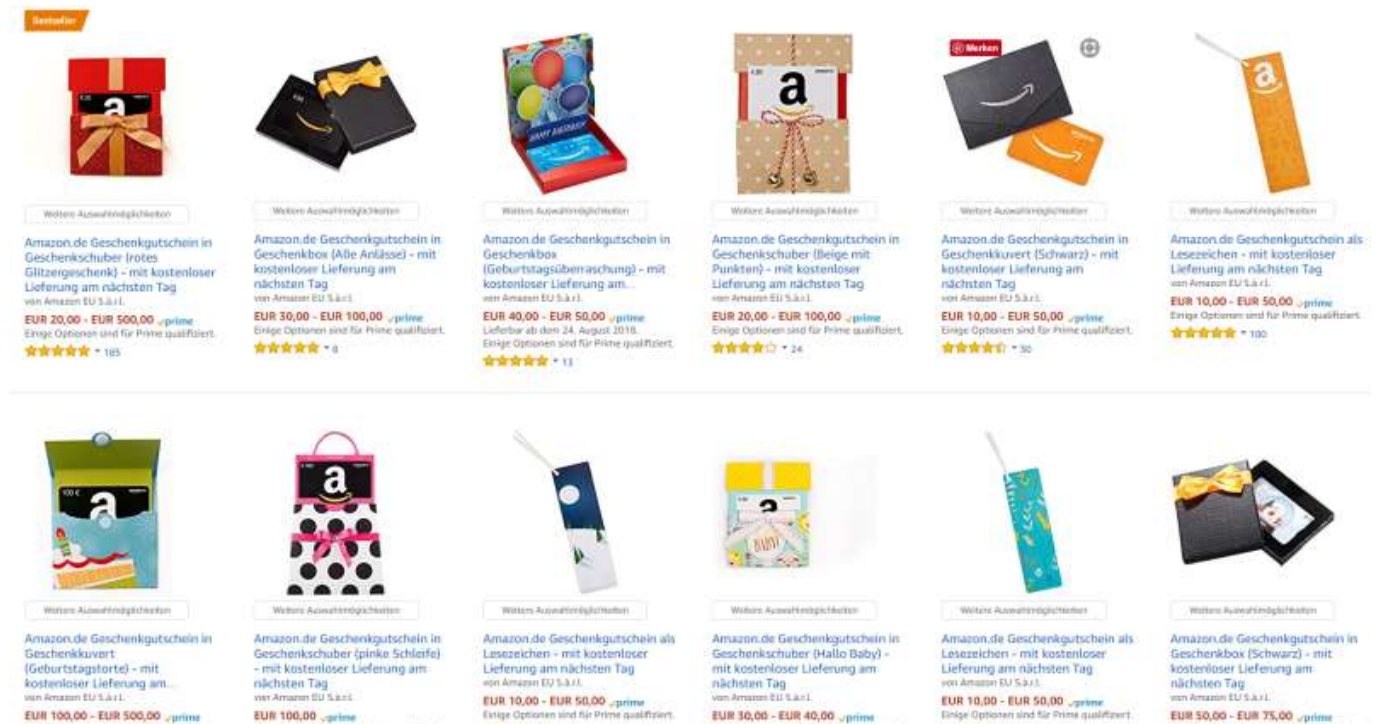
***Freunde hatten Geburtstag und ich habe Geschenkgutscheine besorgt. Ein Erfahrungsbericht zum Gutscheinkauf: Amazon vs. Douglas oder auch online vs. stationär.***

In der letzten Woche wollte ich zwei Geschenkgutscheine besorgen. Ich bin eine große Freundin von Geschenkgutscheinen, wenn es um Dinge geht, die sich die/der Beschenkte wirklich besser selbst aussucht. Darüber hinaus bin ich ganz miserabler Geschenke-Einpacker. Es sieht bei mir wirklich immer ganz gruselig aus und daher gebe ich diese Aufgabe gern ab.

Ich brauchte also einen Gutschein von Amazon und einen von Douglas, beide verschenkfertig verpackt.

## Amazon

Online einen aussuchen, es stehen viele verschiedene Verpackungen zur Auswahl. Ich wähle für den Herrn, den ich beschenke, die schwarze Schachtel.



Drei Klicks weiter ist alles erledigt, der Gutschein drei Tage später im Briefkasten und die schwarze Schachtel entpuppt sich als wirklich hochwertig. Zeitaufwand für mich ungefähr vier Minuten und ich muss mich um nichts weiter kümmern.

## Douglas



Besuch des Online Shops. Als Gutscheinkarte gibt es nur ein Design, sehr schlicht, was ja erst einmal nicht schlecht ist. Dann die Suche nach einer ansprechenden Verpackung. Nichts. Also gut, dann eben zur Filiale, dort wird mir man den

Gutschein sicherlich schön einpacken können. Also Online-Gutscheinkauf vorerst abgebrochen.

Einige Tage später. Freundliche Begrüßung im Laden. Ich frage nach dem Gutschein, natürlich ist das kein Problem. Hier gibt es offensichtlich auch drei verschiedene Kartenmotive, aus denen ich wählen kann.

Ich frage nach der Verpackung und mir wird als erstes eröffnet, dass Douglas das gerade abgeschafft hätte. Der Verkäuferin ist es sichtlich unangenehm, mir zu zeigen, was jetzt als Verpackung noch möglich ist. Eine flache, kleine, eher schäbig aussehende, mint-farbene Pappschachtel. Ja, sie sah genau so lieblos und billig aus.

Ich schaue die nette Verkäuferin an: „Das ist nicht Ihr Ernst.“ „Doch, leider. Und diese Verpackung kostet Sie auch 99 Cent.“ Ich lache. Die Dame auf der anderen Seite des Tresens kann ja nichts dafür und ich möchte nicht unhöflich sein. Daher bitte ich sie, bei ihren Vorgesetzten darauf hinzuwirken, dass man in einem Laden, der auch „Wertigkeit“ verkörpern möchte, so etwas schlicht nicht machen kann.

Ich verzichte auf die Pappschachtel, suche in Motiv der auch eher lieblos gestalteten Karten, bezahle und gehe. Meine Freundin hat sich zum Glück trotzdem gefreut.

Mein nächster Besuch und Kauf bei Douglas wird wohl sehr, sehr weit in der Zukunft liegen. Wenn überhaupt.

## Immer noch symptomatisch?

Diese Erfahrung ist beileibe kein Einzelfall. Sonst hätte ich ihn hier auch nicht niedergeschrieben. Ich halte es, nach meiner ganz persönlichen Erfahrung, für zumindest symptomatisch.

Man mag mir vorwerfen, dass dies doch eher nur anekdotische Evidenz hätte. Das ist sicherlich korrekt. Doch erlebe ich solche und ähnliche Situationen immer noch viel zu häufig im stationären Handel, nicht nur beim Gutscheinkauf.

Und ich frage mich, ob dort der Leidensdruck durch abwandernde Umsätze immer noch

nicht groß genug ist. Ich jedenfalls verstehe unter Kundenzentriertheit und Einkaufserlebnis etwas anderes.

Mit wirklich geringem Einsatz hätte man mich zu einer sehr zufriedenen Kundin machen können. Stattdessen hat man nun genau das Gegenteil erreicht. Nicht nur, werde ich Douglas nun versuchen zu meiden. Hinzu kommt, dass ich mein Erlebnis auch mit anderen teile und so anderen meine negative Erfahrung zugänglich mache.

*Beitragsbild: Geschenk - Stock Photo - New Vibe/Shutterstock*