

Die Sache mit der Ausnahme rund ums Thema Abholung der Keramiken...

Wie schon sehr häufig erwähnt, haben wir unglaublich viele Keramiken, die von unseren Besuchern abgeholt werden möchten. Manche so schnell wie möglich, andere lassen auch mal die Frist von drei Monaten verstreichen. Um das zu verdeutlichen: Wir reden hier von mehreren Tausend Keramiken im Monat, die sowohl durch Besucher vor Ort als auch durch die rege Nutzung unserer Malkoffer entstehen.

Natürlich muss die Herausgabe gut strukturiert und organisiert sein, sonst würden wir im kompletten Chaos versinken. Das würde bedeuten, dass ihr als Abholende vermutlich ewig anstehen müsstet und wir, die im Studio arbeiten, permanent kurz vor einem Nervenzusammenbruch stünden. Und wer möchte das schon?

Nun werden wir aber immer wieder angefragt, ob wir nicht mal eine Ausnahme machen können. Heute war so ein Tag. Eigentlich habe ich heute frei, aber auch dann steht immer Büroarbeit an, einschließlich der Beantwortung eingehender Mails. Heute Morgen kamen eine ganze Menge Ausnahmeanfragen herein.

"Man sei gerade zufällig in Karlsruhe und würde gleich die Keramiken (mehr als drei) mitnehmen wollen. Da könnten wir doch sicher eine Ausnahme machen." So in etwa lautete jede Mail.

Heute habe ich, als hätte ich es geahnt, von Beginn an jede Anfrage abgelehnt. Zum Glück, denn die Erfahrung zeigt: Es bleibt niemals bei einer Ausnahmeanfrage.

Und ich habe abgelehnt, nicht weil wir nicht helfen wollen, sondern zum Schutz. Zum Schutz der Angestellten, die heute arbeiten. Denn auch heute sind sehr viele reguläre Abholungen angemeldet und noch mehr Spontanabholer werden ihre Teile mitnehmen wollen. Zudem wird gerade eine neue Kollegin eingearbeitet, von Kolleginnen, die einsprangen, weil unsere eigentliche Hauptkraft krankheitsbedingt ausfällt.

Und wie gesagt, wir verstehen, dass es für die Fragenden nur eine Frage, nur eine Ausnahme ist, für uns jedoch nicht. Jede Anfrage müssen wir beantworten und jedes Mal bleibt ein fahles Gefühl zurück, eine Bitte ablehnen zu müssen.

Wir müssen eigentlich noch dankbar sein, dass diese Besucher uns zuvor angefragt haben. Viel schwieriger ist es, wenn die Leute schon im Studio stehen und auf eine Ausnahme bestehen, da sie schließlich immer von sehr weit herkommen. Diese Anfragen kommen dann auch in den Pausen, nach der Schließung des Studios und sogar in unserem Urlaub!

Deswegen: Bitte seid uns nicht böse. Wir machen keine Ausnahmen mehr. Und bitte fragt nicht danach. Danke für Euer Verständnis.