Stress im Kaufland: Kunde wartet über zehn Minuten an der Kasse!

Warten an der Kaufland-Kasse: Ein Kunde schildert seine frustrierende Vorweihnachtserfahrung in Berlin. Ein Ärgernis in der Einkaufsschlange.

In der hektischen Vorweihnachtszeit sorgt ein Vorfall in einer Kaufland-Filiale für Aufregung: Ein Kunde erlebte einen frustrierenden Einkauf, der durch das Verhalten einer Angestellten an der Kasse erschwert wurde. Während der Kunde anstand, musste er über zehn Minuten warten, weil die Kassiererin, die sich gerade privat um ihre Einkäufe kümmerte, ihre Waren in mehreren Tranchen bezahlte und dabei ausgiebig mit einer Kollegin plauderte. „Es war unverständlich und ging viel zu lange“, klagte der Kunde auf Reddit, wo er seine Erfahrungen teilte. Zudem hatten sich hinter ihm bereits andere Kunden über die langen Wartezeiten beschwert. Das Chaos an der Kasse drohte, die Geduld vieler Einkäufer zu überfordern, wie **berlin-live.de** berichtet.

Der Kunde forderte schließlich den versprochenen Gutschein über 2,50 Euro, den Kaufland für Wartezeiten von mehr als fünf Minuten anbietet. Doch die Kassiererin wies ihn an, sich am Infoschalter zu melden. Dort erhielt er jedoch eine unerwartete Antwort: Die Kassiererin hatte den Vorfall bestritten und der Kunde bekam keinen Gutschein. Diese Erfahrung hinterlässt einen bitteren Nachgeschmack bei dem Mann, der nun plant, eine offizielle Beschwerde bei Kaufland einzureichen, um die Situation zu klären und die Dauer des Wartens dokumentieren zu lassen, wie **kaufland.de** erläutert.

Kundenservice in der Kritik

In einer Zeit, in der der Kundenservice für Einzelhändler von großer Bedeutung ist, steht dieser Vorfall im Kontrast zu Kauflands Versprechen, die Zufriedenheit der Kunden an erste Stelle zu setzen. Laut den Richtlinien des Unternehmens wird ein ungestörter Einkauf und ein kundenfreundlicher Service großgeschrieben, was der Vorfall in dieser Filiale stark infrage stellt. Kaufland verspricht im Regelfall, Wartenden unverzüglich mit einem Gutschein zu helfen, sollte die Kasse einmal überlastet sein. Dieser Vorfall könnte dazu führen, dass viele Kunden sich fragen, ob diese Versprechen auch eingehalten werden, und möglicherweise ihre Einkaufserlebnisse überdenken. Kunden wie der jetzige Beschwerdeführer sind der Schlüssel für den Erfolg eines Einzelhändlers und ihre Zufriedenheit sollte an oberster Stelle stehen.

Details	
Quellen	• **www.berlin-live.de** • **filiale.kaufland.de**

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de