

Pleeborstel in de pocket

04-10-2019 00:01



Om te bewijzen dat ik van goede wil ben, meld ik mijn voornemen in de gezinsapp: “Verder nog iets nodig?” Het antwoord komt met een foto van een zonovergoten terras: “Neem gelijk een dimmer mee voor de spotjes in de aanbouw.”

Het logo met de hamer op de i is al van verre te zien. Er hangt een ontspannen sfeer in de hoge en heldere, van boven uitgelichte ruimte. Aardig wat klandizie, opvallend veel vrouwen. Kopen is gemakkelijk, kiezen door het aanbod haast onmogelijk. Meer dan dertig verschillende wc-borstels. Op een van de schappen ligt een servet met bruine vegen. Het zal chocolade zijn. De koffiecorner grenst aan de afdeling sanitair en verkoopt Bossche Bollen, de échte van Jan de Groot.

De borstel die ik wil, is niet geprijsd. Ik loop ermee naar een winkelhulp, die, net als al zijn collega's, een alarmerend rood poloshirt draagt met 'Ik help u graag' in dikke witte letters op de rug. Hij toetst de code in op in een computer, noemt de prijs en vraagt of hij nog iets voor me kan betekenen. “Jazeker,” zeg ik. “Ik wil een dimmer voor drie parallel geschakelde LED-spots.” Elke winkelhulp heeft een oortje. Hij roept er even iemand bij.

Evenals een concurrent garandeert ook deze keten de laagste prijs. Dat kan niet en toch staat het op grote borden hoog in de winkel. Twee jongemannen, een afwachter en een doortastende, nemen me mee naar de dimmers. De doortastende maakt me wegwijs in de systematiek om tot de juiste keuze te komen. Hij heeft zijn handen op zijn rug en zijn voeten iets uit elkaar. Een militair in houding. De afwachter houdt zich een beetje

sullig op de achtergrond. Even later wijst hij een gespierde gast in onberispelijk Engels de weg. Ieder zijn talent. Beide knapen zijn blij dat ze me konden helpen. Ik ben ook blij. Tijd voor koffie en, wie weet, wat aanspraak.

Aan het belendende tafeltje slaat een baby aan en schiet een moeder in de stress. Maar de koffie is goed. "Dimmer en pleeborstel in de pocket," typ ik in de gezinsapp. Ik krijg een duimpje en een smiley met hartjesogen als antwoord.

De jongen achter de kassa vindt het contact met de klant niet optimaal door al die stemmen op het communicatiesysteem. Hij doet het oortje daarom soms gewoon uit. "Beter voor de klant!"

Edwin Timmers

admin