

Column: Illegaal binnen

14-06-2023 07:00



Ik weet niet hoe het dingetje heet, maar ik weet wel hoe het eruit ziet. Dus ik loop de schappen langs en laat mijn ogen hun werk doen. Goeie vibe hier, veel personeel ook. Ik zie er vier bij de kassabalie en tel er nog eens vier elders in de winkel. Fijn voor de klanten, waarvan er veel rondscharrelen. De verstandhouding tussen klant en medewerker is opvallend amicaal. Een bijzonder alerte klant werpt zich zelfs vrijwillig op als bijspringend medewerker. Hij geeft een andere klant ongevraagd, doch bruikbaar advies over schuurpads voor een deltaschuurder. Even later wijst dezelfde alerte klant een stel Poolse bouwvakkers de weg naar de koffiemachine. Over koffie gesproken: deze bouwmarkt voor profs heeft een koffiezetapparaat in het assortiment. Dat zag ik niet eerder. Ook verkopen ze suiker- en creamersticks en cup-a-soup. Handig voor in de bouwkeet.

Bij kassa 1 staan twee klanten met volle karren voor me. Een van de kassamedewerkers liep zojuist met een klant naar buiten en wil nu terug de winkel in, maar de schuifdeur van de uitgang heeft geen sensor aan de buitenkant en opent dus niet. Het is opnieuw de alerte klant die actie onderneemt. Hij spreekt een andere kassamedewerker aan en wijst die op diens zwaaiende collega achter de schuifdeuren, die een paar tellen later uiteengaan. Kassa 2 wordt geopend. Met drie klanten in mijn kielzog spoed ik me erheen en leg het dingetje waarvoor ik kwam (en waarvan ik de naam nog immer niet weet) op de balie. Meteen biecht ik op dat ik geen klantenkaart heb. "Ah," grapt de kassamedewerker, "u bent dus illegaal binnen." Formeel blijkt er nu eerst een klantenaccount voor me te moeten worden aangemaakt. Best wel een gedoe. Opnieuw schiet de alerte klant te hulp. Hij houdt zijn klantenkaart bij de scanner. Ik dank hem voor de vriendelijke geste. "Oh," zegt hij op relativerende toon, "zo ben ik zelf sneller aan de beurt." Duidelijk een slimme bouwer.

Edwin Timmers

Redactie