

Undskyld ventetiden.

Det værste, man kan udsætte det moderne menneske for, er ventetid. Vi deler døgnet op og regner i tid til arbejde, leg, sex, søvn og alt muligt andet.

Men vi regner ikke med ventetid. Derfor er ventetid en ukendt faktor. Og hvis der er noget, vi frygter, er det som bekendt det ukendte.

Ikke desto mindre påføres vi mere og mere ventetid. Og fordi den typisk påføres os af andre, opleves ventetiden også som frihedsberøvelse.

Når telefonmontøren kommer “imellem kl. 8.00 og 15.30”, er man stavnsbundet til sit hjem i 7,5 time, hvor man dårligt tør gå på toilettet. Når danske håndværkere hylér op om billig polsk arbejdskraft, glemmer de alle de gange, de selv har brændt kunderne af. Polakker og anden udenlandsk arbejdskraft kommer – netop fordi de kommer.

Som virksomhed bør man forstå, at det ikke blot er kunden, der venter, men én selv der kommer for sent.

Som virksomhed bør man forstå, at det ikke blot er kunden, der venter, men én selv der kommer for sent.

Og hvad gør man, når man kommer for sent?

Hvis man er ordentligt opdraget, giver man besked så hurtigt som muligt, fortæller hvorfor og hvor meget, man forventer at være forsinket. Når man så når frem, siger man i hvert fald undskyld.

Det kan de færreste virksomheder og statslige institutioner leve op til.

Til gengæld kan de godt finde grovfilen frem, når kunden er for sent på den. Betal inden syv dage, ellers falder der brænde ned.

Vi venter alle sammen – på bussen, hinanden, Godot og håndværkeren. Der findes lange lister med folk, der venter på hospitalsbehandling, arbejde eller opholdstilladelse. Ventetid kan næppe undgås.

Men den virksomhed, der udsætter sine kunder for ventetid, må aldrig være ligeglad.

For ventetid er jo også tænketid – hvor man kan overveje, om det nu også er værd at vente på. Eller om man skal finde en anden leverandør.

Undskyld, at De måtte vente så længe på pointen.