

Heerlijk, zo'n kassarel bij Jumbo

17-03-2017 10:33



Door Hans Verstraaten (columnist)

Bron: RetailTrends 3

Ik heb veel respect voor de familie Van Eerd en hun Jumbo's hoor, maar een van hun beloftes wil nog weleens verkeerd uitpakken. Namelijk deze: dat je niet hoeft af te rekenen als je vierde – of vijfde, of zesde, of zevende – in de rij bent voor de kassa. Zo stond ik laatst bij de Jumbo-vestiging in Tiel in een rij voor de kassa. Ik had geen idee hoe lang of hoe kort de rij was, aangezien ik me op mijn mobieltje concentreerde. Maar voor mij stond een vrouw die dat wel in de gaten hield en parmantig tegen het meisje achter de kassa zei: "Ik was net de vierde in de rij!" "Pardon?" vroeg het meisje. "Ik was vierde in rij", zei de vrouw, nu zeer zelfverzekerd. "Dan hoef je niet af te rekenen bij de Jumbo." Het meisje antwoordde: "Dat wist ik niet. Dit is mijn eerste dag hier." "Nou, het is wel zo."

Het meisje haalde haar cheffin erbij wier taak het was, zo bleek, om op de lengte van rijen te letten. Maar daar had ze het even te druk voor gehad. "Ik heb even niet opgelet", zei de cheffin tegen de vrouw. "Jammer dan", antwoordde de vrouw, nu in stevige aanvalsmodus. "Vindt u het goed als we even op de video kijken?" vroeg de cheffin. "Duurt ongeveer een kwartiertje." "Wat? Een kwartier? En jullie geloven me niet?" "Sorry, maar zoals ik zei: ik lette even niet op." Toen keek de vrouw naar mij, streng, en vroeg, erg streng: "Jij hebt toch gezien dat ik de vierde in de rij was, hè?" "Euh", antwoordde ik, "ik heb ook niet zo goed opgelet." "Slapjanus", zei ze. Dat laat een man zich niet zeggen uiteraard. Dus na enig nadenken kwam ik met een briljante vondst: "Maar als u

de vierde in de rij was dan was ik op een bepaald moment de vijfde in de rij, toch?" De cheffin had nu een blik in de ogen die het best te omschrijven valt als: lichte paniek, richting zware paniek. Het meisje achter de kassa bestudeerde ijverig haar kassa. "Tja", zei ik. "Dat lijkt me wel een beetje logisch, maar zoals ik zei: ik lette niet zo goed op."

De vrouw tot de cheffin: "Ik blijf hier geen kwartier wachten op die video van jou, juffie. Ik was de vierde in de rij dus hoef ik niet te betalen. Duidelijk?" "Nou mevrouw", zei de cheffin. "Een beetje rustig hoor." "En", zei de vrouw nu bijkans woedend: "Deze meneer hier, die was dan dus de vijfde in de rij en die hoeft ook niet af te rekenen. Duidelijk?" "Zullen we het antwoord maar aan de video overlaten?" vroeg de cheffin, en erachteraan, nu echt in zware paniek: "Alsjeblieft..." Op dat moment keek ik eens om me heen en zag wat nogal voor de hand lag: daar de cheffin de kassarijen nu helemaal niet meer in de gaten kon houden stonden er vier mensen achter mij. Die hoefden volgens die belofte van de familie Van Eerd allemaal niet af te rekenen. Dat zag de cheffin nu ook. "Oh mijn god", mompelde ze. En ze zei toen in haar zendertje: "Sylvia, Fatima, kunnen jullie meteen, nú, een kassa openen?"

Het was nu een loopgravenoorlog. Het deed een beetje aan de Eerste Wereldoorlog denken. Een beetje maar hoor. Beide partijen gaven niet toe, maar wisten ook niet goed meer hoe het verder moest. Achter me riep een man, die kennelijk veel zin had om in deze rel te participeren: "Hé, ik ben de vijfde in de rij!" De cheffin begon te zweten. Het meisje achter de kassa raakte maar niet uitgekeken op haar kassa. De vrouw was nu vastberaden haar boodschappen aan het inpakken. De cheffin: "Mevrouw... de... de video..." "Rot op met je video, ik ga ervandoor." En ze ging ervandoor. Nu stond ik voor de kassa. De cheffin had de strijd opgegeven. "U hoeft ook niet af te rekenen." En tegen die man achter me: "En u ook niet." Waarna ze wegliep, waarschijnlijk om elders neer te storten en uit te huilen. Het was de derde keer dat ik zo'n kassarel meemaakte. Je kunt zeggen wat je wilt van zo'n belofte, maar het maakt winkelbezoek wel stukken opwindender. Ja, ik zie het toch vooral als een spannend stukje retailbeleving richting klanten én medewerkers. Chapeau, familie Van Eerd!