

Mehr als Kundenservice

Damaris Binder

„Dein Paket ist auf dem Weg zu dir und kommt in 2-3 Werktagen an.“ Steht in meiner Mail. Doch dann die Überraschung: Noch am selben Tag bringt mir der Paketdienst mein Päckchen. Wow! Schon klar: Dahinter steckt natürlich die Strategie, mich als zufriedene Kundin zu binden.

Trotzdem hat dieses kleine Erlebnis für mich eine größere Botschaft. Es tut einfach gut, wenn jemand mehr tut, als er müsste. Ein bisschen über die Pflicht hinausgeht. Genau davon spricht auch Jesus: „Wenn dich jemand zwingt, eine Meile mitzugehen, dann geh zwei mit ihm.“ Die berühmte Extrameile. Sie macht den Unterschied.

Mich inspiriert das: nicht nur das Minimum erfüllen, sondern schenken, überraschen, anderen zeigen: Du bist mir wichtig! Das geht schon im Kleinen: einem Anruf oder einem Lächeln mehr, einem extra Stück Kuchen. Kleine Extrameilen, die den Tag eines anderen heller machen.