

Der Service: Eine Wüste mitten in Germany

Kabarettist und Bühnenkünstler Waldemar Müller geht mit den Geschäftsleuten und faulen Beamten hart ins Gericht

Es gibt eine Wüste, die mitten in Deutschland liegt: Die Servicewüste. Und es gibt einen, der sich damit nicht abfinden will: Kabarettist und Bühnenkünstler Waldemar Müller.

VON HEIDRUN GEHRKE

BACKNANG. Der selbst ernannte Powerdienstleister zeigte vor 150 Zuschauern auf der Bühne der Waldorfschule eindrücklich und humorvoll, wie es besser gehen könnte mit dem Service und der Freundlichkeit.

Alle Welt schimpft über die Deutsche Bahn oder überteuerte Hotlines und viele wissen aus leidvoller Erfahrung, wie menschenunwürdig das Verharren in einer Warteschleife ist. Doch jetzt ist Schluss mit Servicefrust: Waldemar Müller, Weltrekordhalter im Power-Service und engagierter Verbraucherschützer, entstresst Staugeplagte mit einem eigens kreierten Vorlese-Service am Straßenrand und bewahrt Parksünder mit einer genialen Idee vor dem Knöllchen: Als kundenfreundlicher Freund und Helfer schafft er kurzerhand einen Parkplatz, indem er Kreppbandstreifen auf den Asphalt klebt: überall dort, wo ein Fahrzeug im Halteverbot steht. Etliche Beispiele hat Waldemar Müller mitgebracht, mit denen er dem staunenden, lachenden und begeistert mitgehenden Publikum veranschaulicht, wo überall der Service im Argen liegt.

Zur Demonstration seiner genialen Service-Ideen blendet Waldemar Müller auch Videos ein, die trotz einiger technischer „Pannen“ mit dem Beamer dem Programm eine zusätzliche Stärke und Würze verpassen. Gelungen die Szene mit dem asiatischen Fahrkartenautomat, bei dem auf Kundenwunsch wirklich ein Servicemitarbeiter zur Stelle ist: einer aus Fleisch und Blut, der aus dem Automaten herausklettert – freilich nur in der Fiktion des Kabarettisten, der in den Videos stets die kundensorgende Hauptrolle spielt. Ein anderes Mal lässt sich Müller mitten in Germany dabei filmen, wie er die Servicekultur in eine ICE-Toi-



Weltrekordhalter im Power-Service: Waldemar Müller. Der engagierte Verbraucherschützer führte dem Publikum eindringlich und humorvoll vor Augen, wie es mit dem Service und der Freundlichkeit besser gehen könnte. Foto: E. Layher

lette bringt: Dort lässt er sich dabei filmen, wie er Tapeten an die farblosen Wände und ein Tierposter über dem Wickeltisch aufhängt, wie er das winzige Waschbecken mit Blumen und getrockneten Blättern dekoriert. Schon sieht die Toilette einladend aus – und der überzeugte Servicearbeiter ist zufrieden. Wie übrigens auch einige Fahrgäste und

Bahn-Mitarbeiter, die verdutzt, aber freundlich und amüsiert auf seine Toilettenverschönerung reagieren.

Dabei treibe die Deutsche Bahn viele in den Wahnsinn, konstatiert Müller. Und wenn nicht sie, dann der allgemeine Warte-Wahnsinn, gegen den man sich wehren müsse. Darum hat Müller, wie er das Publikum wissen lässt, seinen Anrufbeant-

worter neu besprochen: „Lieber Anrufer, dein Anruf ist uns wichtig, das nächste freie Familienmitglied ist gleich für dich da“, parodiert er die freundlich-unverbindliche Ansage vieler Hotlines.

Dabei will doch eigentlich jeder nur, dass ein Unternehmen das tut, was man von ihm verlangt. Stattdessen: irreführende Werbung allerorten. Aber auch lustige: Wie die vom Augenarzt, der unter dem Klingelschild ein großes Schild montiert hat, auf dem in Großdruck-Buchstaben Klingel des Augenarztes zu lesen ist. „Klar, der Arzt denkt praktisch: er weiß, dass 80 Prozent seiner Kunden blind sind oder nicht gut lesen können, und er sorgt vor.“

Diese Service-Mentalität gefällt dem Turbodienstleister, wie auch ehrliche Werbung vor ihm Gnade findet: Das ehrlichste Hotel der Welt, das in Amsterdam stehe, werbe mit dem Slogan: Jetzt noch mehr Zimmer ohne Fenster. Auch bieten sie Zimmer an mit „Wänden, die so dünn sind, dass man den Fernseher des Nachbarn nicht nur hören, sondern auch sehen“ könne. „Sie stehen dazu, dass die Scheiße sind“, so Müller. Anders sei ihm beim Blick in eine typisch deutsche Behörde zumute: In der nachgestellten Büroszene scheint der unterirdisch schlechte Service den Büroinsassen nicht zu stören. Im Gegenteil: der von Müller

Info

Armin Nagel aus Köln

■ Waldemar Müller heißt mit bürgerlichem Namen Armin Nagel und lebt in Köln. Er ist ausgebildeter Theaterpädagoge und Schauspieler, hat in Hildesheim angewandte Kulturwissenschaften studiert und kämpft mit seinen Bühnenprogrammen für mehr Servicekultur.

■ Für den Auftritt auf Einladung des Lions-Clubs Backnang verzichtet Waldemar Müller auf seine Gage. Das dadurch eingesparte Geld wie auch der Erlös aus den Eintrittskarten wollen die Lions der Schulsozialarbeit spenden, wie Lions-Vorsitzender Frank Behrens informierte.

verkörperte Beamte läuft beim Zeittotschlagen zu artistischen Hochformen auf und zeigt auf herzerfrischende Art, was jemandem einfällt, der genug Zeit und offenbar Langeweile im Job hat. Da fliegen Bälle hin und her, da jongliert der Schreibtischtäter mit Bällen unter der Tischplatte, auf dem Aktenkoffer und mit dem Bürostuhl – statt mal endlich das Telefon abzunehmen.

Der Zuschauer kann das eigene Wohlfühllevel zwei Stunden nach oben lachen

Köstlich ist sein stets humorvoller Zugriff auf Wirtschaftsthemen, der im Erklimmen einer ganz eigenen Karriereleiter gipfelt. Zwei Freiwillige aus dem Publikum assistieren ihm dabei und erhalten für die gezeigte Situationskomik begeisterten Applaus vom Publikum. Letzteres erfährt so am lebenden Beispiel, wie man auf dem Rücken der Kollegen im Job aufsteigt – solange, bis man wacklig wie Müller zum Schluss ganz oben steht und delegiert. Schön ist Müllers Freundlichkeitsoffensive, weil er darauf verzichtet, schnelle Gags auf Kosten anderer zu machen. Gemäß seiner positiven Devise Rent a friend, die er in vielen kleinen Episoden, Videos, mit Gags und Wortspielen frei von Gut-mensch-Attitüden auslebt, kann der Zuschauer das eigene Wohlfühllevel zwei Stunden lang kontinuierlich nach oben lachen und schmunzeln.