

Stimmt es eigentlich, dass man immer an der falschen Kasse ansteht?

In unserer Serie „Stimmt es eigentlich, dass...?“ wollen wir einen Blick hinter die Kulissen von Kaufland ermöglichen. Denn einkaufen geht schließlich jeder. In dieser Folge beantworten wir die Frage, an welcher Kasse man sich am besten anstellt.

Es ist schon kurios. Egal an welcher Kasse man sich im Supermarkt anstellt, es erscheint einem immer so, als ginge es an allen anderen Kassen schneller. Schnell beschleicht einen daher das Gefühl „Hätte ich mich mal lieber woanders angestellt“. Doch warum ist das so? Stimmt es eigentlich, dass man als Kunde im Supermarkt grundsätzlich immer an der falschen Kasse ansteht? Antworten hat einer, der es wissen muss. Jan Scheuermeyer ist bei Kaufland unter anderem für die Organisation der Kassen zuständig und weiß: „Eine zügige Abwicklung an der Kasse ist einer der Erfolgsfaktoren für super zufriedene Kunden.“ Denn: „Der Bezahlvorgang ist das letzte, das ein Kunde erledigt, bevor er die Kaufland-Filiale verlässt – das bleibt also besonders im Gedächtnis.“ In über 770 Filialen betreibt Kaufland mehr als 10.000 Kassen. Durchschnittlich hat eine Filiale also 13 Kassen. Hinzu kommen in 200 Filialen auch 1.200 Selbstbedienungskassen, die das Bezahlen sogar noch schneller machen. Reichlich Potenzial, um sich garantiert an der richtigen und allerschnellsten Kasse anzustellen. Warum entsteht also oft ein anderer Eindruck? Die Antwort ist reine Psychologie. Menschen erinnern sich leider viel häufiger an negative, als an positive Ereignisse. Das hat auch Einfluss auf das Empfinden, ob man Pech oder Glück hat. Will meinen: Wir stehen in der Realität zwar sehr oft in einer Schlange, in der man, wenn überhaupt, nur sehr kurz warten muss, wir freuen uns aber nicht bewusst darüber und so entsteht nicht die Erinnerung an ein positives Erlebnis, auf das wir in Zukunft zurückgreifen können. Steht man jedoch einmal wirklich in einer langen Schlange, kommt man sich ungerecht behandelt vor und erinnert sich daran viel länger. Diese Wahrnehmung ist auch unter dem Namen „Murphys Gesetz“ bekannt. Vor über 80 Jahren untersuchte der Ingenieur Edward Murphy die Arbeitsabläufe in der Airforce. Er stellte fest, dass immer, wenn etwas schiefgehen kann, es auch schiefgeht, ganz einfach deswegen, weil man es in diesem Moment bewusst wahrnimmt. Dazu zählt zum Beispiel auch, dass es immer genau dann regnet, wenn man keinen Regenschirm dabei hat oder es im Stau auf der Autobahn immer in der anderen Spur schneller geht. Auch bei den Kassen schlägt Murphys Gesetz der Wahrnehmung voll zu. Die Antwort ist also: Der Schein trügt und man steht nicht immer an der falschen Kasse an.

Dennoch kann man seinem eigenen Glück immer auch etwas auf die Sprünge helfen, weiß Jan Scheuermeyer: „Der erste Tipp ist recht simpel: Die meisten Menschen sind Rechtshänder und tendieren dazu, sich rechts an einer Kasse anzustellen.“ Auch volle Einkaufswägen wirken häufig abschreckend, zu Unrecht: „Unsere Kassiererinnen sind hochprofessionell und sehr schnell im Abscannen. Ein großer Einkauf eines einzelnen Kunden dauert also weniger lang als drei Einkäufe mit wenigen Produkten, bei denen aber jeder Kunde einzeln bezahlen und einpacken muss.“ Wie immer gilt außerdem: Auch die richtige Vorbereitung hilft. Wenn man die Produkte geordnet auf das Kassenband legt, spart man zusätzlich ein paar Sekunden, weil sich gleichartige Artikel viel schneller hintereinander scannen lassen.

Noch schneller digital

Noch schneller geht es mit digitalen Helferlein. Kaufland hat bereits 2015 damit begonnen, seine Filialen mit Selbstbedienungskassen auszustatten. Seitdem sind sie zum großen Mehrwert bei kleineren Einkäufen geworden. Die SB-Kassen sind auch Grundlage für den Kundenservice K-Scan, mit dem Kaufland das Einkaufen weiter vereinfacht. Ein mobiler Handscanner spart jede Menge Zeit, denn an der SB-Kasse müssen die Einkäufe lediglich bezahlt werden, ohne sie wieder ein- und auszuräumen. Ein weiterer Game-Changer in Sachen Schnelligkeit an der Kasse ist Kaufland Pay, die Kaufland-eigene Bezahlungsfunktion. Die Kunden können den Einkauf direkt mit der Kaufland-App

bezahlen. In Millisekunden ist der Bezahlvorgang mit nur einem Scan an der Kasse erledigt und dauert damit kaum länger als ein Wimpernschlag. Aktivierte Coupons und das Sammeln von Treuepunkten mit der Kaufland Card werden direkt berücksichtigt, was einen einfachen One-Scan-Checkout ermöglicht und somit noch mehr Zeit spart.

Damit für die Kunden bei Kaufland am Ende egal an welcher Kasse immer das positive Gefühl überwiegt und Murphys Gesetz garantiert nicht eintritt, hat das Unternehmen sogar ein eigenes Kundenversprechen für die Wartezeit an den Kassen ins Leben gerufen: Sollte man im Ausnahmefall einmal länger als fünf Minuten warten, wenn nicht alle Kassen geöffnet sind, erhält man einen Einkaufsgutschein im Wert von 2,50 Euro.