Viermal ohne Strom an einem Tag

Betr.: *Endesa*

Es ist schon bemerkenswert, wie die Endesa mit uns umgeht. Bringen die Mitarbeiter/innen nichts auf die Reihe? Heute vormittag – zwischen 9.15 und 11.10 Uhr – haben wir in Cala Pi/Vallgornera wieder einmal ganze vier Stromausfälle erleben müssen. Die längste Abschaltung betrug 20 Minuten; wer weiß, was uns noch erwartet? In der Vergangenheit waren diese Ausfälle schon bis zu erlebten sechs Stunden.

Nicht nur, dass man Uhren und sonstige Automatikzeitschalter neu programmieren muss. Auch die Wasserversorgung im Haus ist dann gestört und/oder die Pooldusche tut's dann nicht. Was aber, wenn man nicht hier ist? Die Rasensprenganlage zum Beispiel sprang unter anderem an und hörte nicht auf! Es kann doch nicht sein, dass durch die „Unfähigkeit" der Mitarbeiter der Endesa immer wieder solche Dinge vorkommen! Wenn an Stromanlagen notwendigerweise gearbeitet werden muss, kann man ganze Schaltkreise zeitweise „umlegen", bis die Arbeiten der gestörten oder zu wartenden Anlagen erledigt sind, ohne dass der Abnehmer davon etwas merkt (so die Aussage eines Mitarbeiters von RWE-Deutschland).

Außerdem: Seit das Strom-Seekabel vom Festland nach Mallorca in Betrieb genommen wurde, haben sich die Störungen merklich erhöht! Was also können die Elektrotechniker der Endesa überhaupt? Liest und hört man, wie oft Endesa-Kunden mit erhöhten Rechnungen abgezockt oder wegen unerklärlicher Vorgänge vom Netz abgeschaltet werden, fragt man sich schon, wann hier endlich der Wettbewerb mit anderen Stromlieferanten beginnt, damit dem Monopolisten endlich „ein Licht" aufgeht.

Heinz Wilhelm, per E-Mail

GASTKOLUMNE

Zurück zur Freundlichkeit

VON BERNARDO STENGEL

Der Autor lebt seit 50 Jahren auf der Insel, ist Unternehmensberater und hat jahrelang im Tourismussektor gearbeitet.

Die Balearen sind seit Ende der 60er Jahre die spanische Touristendestination schlechthin. Die Urlauber – sowohl die spanischen als auch ganz besonders die ausländischen – haben stets unser Klima, die Landschaft, die erschwinglichen Preise und die Qualität der Dienstleistung zu schätzen gewusst.

Heute ist Mallorca eine sogenannte „reife" Touristendestination. In den vergangenen Jahrzehnten sind eine Reihe neuer Reiseziele populär geworden (Griechenland, die Türkei, Nordafrika, Asien, die Karibik, andere Regionen Spaniens), die mit uns um die Gunst der Urlauber wetteifern.

Realistisch betrachtet sind einige unserer ursprünglichen Vorzüge nach und nach verloren gegangen – unwiederbringlich: Die Landschaft ist verschandelt (Ansammlungen von Hotels, Urbanisationen direkt an der Küste, Autobahnen, etc.), die Preise sind erheblich gestiegen (durch die Inflation in Spanien, die Euro-Einführung, die Anpassung ans europäische Preisniveau, etc.) und auch die Qualität der Dienstleistung im Tourismussektor lässt viel zu wünschen übrig.

Von unseren ursprünglichen Vorzügen bleibt nur das Klima (zum Glück wenigstens dies). Wenig kann man tun, um die Verschandelung der Landschaft rückgängig zu machen und nichts kann man an den Preisen ändern. Aber was ist mit dem Service, den wir unseren Besuchern bieten?

Mit Wehmut erinnere ich mich an die 70er Jahre. Wir alle, die im Tourismussektor arbeiteten, waren mit Enthusiasmus bei der Sache. Wir waren motiviert, achteten nicht auf unsere Arbeitszeiten, freie Tage oder unser eigener Urlaub waren uns nicht wichtig. Das Verhältnis zu den Touristen war exzellent, sie waren zufrieden und wir folglich auch. Es machte uns nichts aus, die Urlauber auch in unserer Freizeit zu begleiten, wenn dies nötig war. Selbst wenn manche keine Fremdsprachen beherrschten, verstanden wir uns doch hervorragend. Die Touristen waren unsere „Freunde" und entsprechend fühlten sie sich auf Mallorca: wie zu Hause.

Der Tourismus ist die Haupteinnahmequelle unserer Region. Aber heute scheint es so, als hätten wir unsere Freundlichkeit verloren, als würden die Urlauber geradezu stören, als würden wir ihnen einen Gefallen tun, wenn wir sie bedienen. Die gute Stimmung von früher gibt es nicht mehr: Sie sind diejenigen, die das Geld bringen und wir sind diejenigen, die für eine Dienstleistung kassieren.

Es scheint, dass uns unsere Forderungen nach Verbesserungen der Arbeitsbedingungen – mehr Lohn, mehr Freizeit, mehr von allem – wichtiger sind, als der Grad der Zufriedenheit unserer Gäste. Unsere Einstellung hat sich geändert, wir haben unsere Fröhlichkeit verloren, der Tourist ist nur noch ein Kunde und nichts weiter. Wir stehen kurz davor – wenn es nicht schon geschehen ist –, unseren einzigen Standortvorteil zu verspielen, auf den wir alle direkten Einfluss haben.

Wir müssen unser Einstellung ändern. Wir müssen die Berufsausbildung verbessern, indem wir unsere Haltung gegenüber unseren „Freunden" zu einem Teil von ihr machen. Der Service ist das wichtigste Gut unserer touristischen Unternehmen und dieses gilt es zu hüten. Wir müssen unsere Freundlichkeit und die gute Stimmung zurückgewinnen, wir müssen die Bedeutung der Touristen für unsere Inseln wieder zu schätzen wissen. Nur so können wir unsere eigene Zukunft sichern. Wir alle müssen dies verinnerlichen: Hoteliers, Kellner, Reiseleiter, Taxi- und Busfahrer, Apotheker, Verkäufer, alle.

Andere Urlaubsdestinationen haben eine bessere und modernere touristische Infrastruktur. Viele bieten obendrein die früher typisch mallorquinische und spanische Freundlichkeit, die uns verloren gegangen zu sein scheint. Auch die Leute in Touristendestinationen anderer spanischer Regionen, wie etwa an der andalusischen Costa de la Luz, begegnen den Besuchern mit Freundlichkeit und ihrem einzigartigen Charakter und hängen uns auf diese Weise allmählich ab. Die Touristen sind immer anspruchsvoller und nehmen die Unterschiede sehr genau wahr. Für ihren Urlaub wählen sie das Reiseziel, das ihnen am besten passt und an dem sie sich am wohlsten fühlen.

Es kann nicht sein, dass wir vor so vielen Bäumen den Wald nicht sehen. Wir müssen uns im Klaren darüber sein, dass unser Verhalten den Urlaubern gegenüber ganz fundamentale Bedeutung für unsere Zukunft hat. Wir dürfen nicht zulassen, dass der einzige unserer ursprünglichen Vorzüge verloren geht, der von niemand anderem abhängt als von uns selbst.

Spieler selbst schuld

Betr.: *„Erste Niederlage für Hütchenspieler", MM 35/12*

Ich habe zu dem Thema meine eigene Meinung: Eigentlich stören die Hütchenspieler nur das Image der Playa de Palma. Der Rest: Die Betrogenen sind selbst schuld. Jeder hat doch schon mal gehört oder im TV gesehen, dass es bei dem Spiel nicht mit rechten Dingen zugeht. Wer mitmacht, gehört bestraft – was durch den Verlust des Einsatzes ja auch geschieht.

K. Schmieder, per E-Mail