

9 Statt eines Ausblicks: Das Happy End des Märchens vom König Kunde

In der Mitte des Geschehens aber stand der einsame „König-Kunde“, den niemand jemals gefragt hatte, ob er eigentlich König sein wollte. Und in diesem Augenblick geschah das Wunder, ohne das Märchen nun einmal nicht auskommen. Die Fee des Services betrat die Szene und erhellte sie mit ihrem strahlenden Licht und alle, die das Licht berührten, ob unglückliche Kunden-Könige, griesgrämige Diener im Service oder verzweifelte Manager erkannten, dass es auch anders sein könnte. Und sie sahen, dass es Arbeit und Zeit brauchen würde, um die Dinge anders zu machen, aber sie erblickten auch die Möglichkeiten einer neuen Zeit. Einer Zeit, in der es weder Könige noch Diener gab und in der sich Manager mit Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen beschäftigten, ganz so als wäre es ihre wichtigste Aufgabe.