

ROLF SCHREINER:

Service

Når du ska foreta ein handel, så bytte du ein vare eller ein teneste med pengar. Men der komme någe i tillegg så gjer deg følelsen om du har gjort ein god handel eller ei – nemlig det udefinierbare så hette service. Det kan ver vennlighed og smil, det kan ver ein fleksibel holdning, det kan ver «druse mål» så de sa på Marken i gamle dager – og det kan ver den ekstra hjelpen så du egentlig ikkje har bedt om. Service e krydderet så gjør at alt smage bedre.

Tidligt på 2000-talet va me på cruise i Middelhavet. Me såg Det skjeve tårn i Pisa, Sagrada Familia i Barcelona og møyje aent fint om dagen, mens cruise-skipet gjekk vidare kvar natt. Greit nok. Been there, done that. Aldri merr.

Der va to bordsettingar te middag, og me valgte den siste – klokka 21.00. Me hadde fått plasser på et 8-manns bord, og eg såg slett ikkje fram te å pludra lett konverserande med seks personer så eg aldri hadde sett før og aldri kom te å se igjen – syv kveldar på rad. Men itte ein Løitens Linjeakevit (va me på sjøen, så va me på sjøen) i kvar fod, va eg klar for å møda blått hår og spaserstokkar fra Kontinentet.

Klokka 21.01 glei me inn i spisesalen, og takk og pris for at me kom blant de siste. Ved bordet vårt satt der allerede åtta personar, og me foretog ein lykkelige og diskret henvendelse te hovmestaren. Han takla problemstillingen eks-emplarisk og geleida oss inn i et mindre og møyje koseligare spiserom enn den hangaren så va fylt opp med langbord – te et 2-manns bord. Takk og amen.

Eg va domme nok te å spørre hovmestaren om eg kunne få bestilla aperitif før maden, men han hadde folk te sånt. Ein servitør kom med menyen, og eg spurte han om det sama. Jo, han sko bringa det vidare. Me bestilte mad av servitøren – pluss rødvin te maden. Nei, han hadde folk te sånt – vin måtte me ta direkte med vinkelneren. Han kom, og i tillegg te vinen bestilte me ein karaffel vann. Nei, han hadde folk te sånt – vann fekk me av vannkelneren. Og det ska han ha – denne vannkelneren som sleid nederst i hierarkiet – det va han me blei mest kjent med på turen. Han kom nemlig mydlå kvar rett og skrapte smuler vekk fra dugen med ein liden kost og feiebrett i sølv.

Der e visst liga mange ansatte så passasjerer i sånne cruiseskip. 10 – 12 av de e kombinerte vannkelnerare og smuleskrabare. Det blir god service av sånt.

Fredag 5. juli 2013 klokka 17.45 va me på plass i Terminal 1 på flyplassen i Nice, for å ta DY 1433 (Norwegian) hjem te Stavanger. Der va bare rundt 30 personer foran oss i køen, og me såg at det satt et kvinnelig personal-menneske bag skranken. Bra, dette ville nok gå fort. Ein halv time seinare va der fortsatt 30 stykk foran oss, og me begynte å lura på om hu bag skranken va ferievikar så måtte igjønå et opplæringskurs fysst.

Då me itte kvert kom fram te damen, sa hu at siden kofferten min veidde 5 kg for møyje, måtte eg betala 45 euro ekstra. Eg såg på billetten at eg kunne ta om bord ein 20 kgs koffert og 10 kg håndbaggasje – altså 30 kg. Eg viste håndbaggasjen på 1 kg og sa at eg hadde jo bare 26 kg te samem. No pardon. Betal eller la kofferten stå. Eg gav meg og ønskte Princess Charming ein god og fleksibel dag vidare.

Det sko bli verre. Bag oss i køen sto ein gammel kjenning – han hette Pål og e kjent fra både fotball og kontormøbler. Han hadde hatt seg et lide 60-års jubileum samem med storfamilien, og de va klar for å sjekka inn – med te samem 11 kofferter. Vår sjarmerandes, franske venninne bag skranken va ikkje nådige: Hu nekta å senda to kofferter så veidde 22 og 23 kg – på tross av at de andre ni koffertene veidde onna 20 kg, någen heilt ner i 12–13 kg.

Enden på viså blei – mens 150 passasjerar sto bag i køen – at Pål & Co. måtte åbna koffertene og flytta 2–3 kg fra de to tyngste øve i et par andre kofferter. Då va det greit for paragrafrytteren bag skranken, og Pål & Co. fekk lov å senda nøyaktig same totalvekt så de hadde då de kom. Misforstått autoritet e bare fornævnet.

60-års jubilant Pål klarte ikkje å holda seg. Vårt franske sjarmtroll fekk klar beskjed: «Du må slutta i denne jobben. Du passe ikkje her. Det blir bare stress for både deg og adle passasjerane. Finn deg någe nytt!»

Då me itte kvert hadde komt oss opp i loftå, gjekk Norwegian-folket rundt i flyet og delte ud brosjyrer med tax-free varer te de så ønskte det. Vel og bra. Men så kom stemmen fra ein i crewet øve høytalaren: «Nå vil mine flotte kolleger komme for å selge tax-free varer – vi har et utrolig stort utvalg til rimelige priser.» Og så begynte hu å ramsa opp ka øyenskyggen kosta, ka parfymen kosta, ka konjakken kosta og så vidare.

Kjære Bjørn Kjos. Ka damene dine på flyet syns om kverandre, om de har flotte kroppar og sånn, e me passasjerer ikkje særlig interessert i. Og dåkker har ikkje et utrolig stort utvalg tax-free varer om bord i flyet – det finne me derimod på flyplassen når me lande. Og de så va interessert i å handla om bord, har tatt imod ein brosjyre og kan lesa sjøl – de trengje ikkje få opplest lange reklametekster i tillegg.

Hvis me går i et handlesenter, så tåle me å hørre: «Dagens tilbud i delikatessen er...» for me e jo der for å handla. Men om bord hos Norwegian har me komt for å ta ein flytur. Me e i et fly – ikkje i ein kiosk.

Skjerpings, herr Kjos.

