

Alko ja Anttila

Satun olemaan ainoa asiakas Salon kaupassa. Näitä tavaroita saisi kyllä lähempääkin, mutta joskus on mukava piipahtaa Perniö Citystä esikaupunkiin. Ja monopolikaupassa täytyy käydä, koska hyvää ei saa vapaasti. Löydän vaivatta hakemani ja laahustan kassalle. Nostelen pullot hihnalle.

Kassaneidin vieressä nojailee toinen myyjä. Hän kalkattaa kovalla äänellä jostakin henkilökohtaisesta terveysjutustaan. Seuraavaksi pitäisi tehdä niin ja näin. Toinen neuvoo myötäsukaisesti, että joo joo. Kassa vilauttaa pulloja koodinlukijalle, ja summa ilmestyy näyttöön. Maksan kortillani.

Pakkaan ostokset keltaiseen kassiini. Työntekijöiden keskustelu sen kun kiihtyy. En viitsi edes huikaista hei saatikka sanoa kiitos. Hyvä, että pääsen nopeasti ulos tästä suojatyöpaikasta.

Kävellessäni autolle ajattelen, miten muualla myyjät toimivat. Jopa siinä saksalaisperäisessä kaupassa, jossa asiakkaalle annetaan bonukset suoraan kassalla, nuoret kassojen hoitajat katsovat iloisesti silmiin. Kun kaupan puolella kysyy jotain, juostaan ripeästi takahuoneeseen, tuodaan uusi laatikko tai sitten valitetaan, että kyllä se tuote nyt vaan valitettavasti on loppu, mutta huomenna saa.

Homma sujuu sutjakkaasti myös kotikaupassa. Automaatti vaan kailottaa tuon tuosta, että kassalle tarvitaan apua, kiitos. Kysytään kysymästä päästyä, että onko eskorttia. Tekisi mieleni lohkaista, että ei oo, mie oon mersumies.

Perinteikäs Anttila meni kanttuvei. Kohta siitä ei ole jäljellä muuta kuin divareiden helmiksi muodostuneet vanhat postimyyntiluettelot. Painijan poika Kalle Anttila toi Suomeen amerikkalaisen postimyynti-idean. Se toimi aluksi hyvin, mutta lopulta kilpailijat oppivat homman Anttilaa paremmin. Tästäkin konkurssista voi syyttää yrityksen strategiasta vastaavaa johtoa.

Lehdissä on kirjoiteltu juttuja Anttilan asiakaspalvelusta, joka kuulemma alkoi kilpailla tasapäisesti Alkon kanssa. Kassalla kysyttäessä jostain asiasta sai vastauksen tyyliin, että en tiedä, olen täällä vaan töissä. Työntekijöiden koulutus ja sitouttaminen on myös johdon vastuulla.

Minulle Anttila on aina ollut vähän kuin punainen vaate, mikä johtuu Anttilan hinnoista. Ne ärsyttivät. Jos mainoksessa tai hintalapussa lukee isolla numeroilla 19 ja perään pienen pienillä 99, en osta. Koen, että liike pitää minua tollona.

Sanotaan, että asiakas on kuningas. Se ei ihan pidä paikkaansa. Ei asiakkaille tarvitse eikä edes pidä pokkuroida. Mutta kun asiakasta hoidetaan, ei säkätetä muuta eikä vastailla puhelimeen. Tavallisissa liikkeissä tämä sisäistetään mutta ei koskaan monopoleissa. Niiden ei kai tarvitse.

Anttilaa ei tarvitse enää murehtia, mutta mitäs meidän pitäisi tehdä tälle Alkolle. Koko homma ja holhous on jäännettä muinaisuudesta. Alkon asemaa on perusteltu kansanterveydellä ja tehokkaalla varojen keräämisellä hyvinvointiyhteiskunnan ylläpitämiseksi. Alko on monopolien tapaan kankea, kallis ja tehoton. Iloliemien saannin rajoittaminen ja verojen keruu voidaan hoitaa normaalin kaupankin kautta.

pajen