



Seit 33 Jahren arbeitet Nadine Dangel an der Kasse der Migros-Filiale „Gundelitor“. Sie kennt die Stammkunden und nimmt sich gerne Zeit, mit ihnen zu plaudern. Am Donnerstagnachmittag, sagt sie, kommen besonders viele an die Plauderkasse. FOTO: SAVERA KANG

## Ganz in Ruhe Münzen abzählen

In Basel testet die Migros bis Ende des Monats Plauderkassen. An ihnen sollen Kunden auch mehr als nur ein paar nette Worte wechseln können.

■ Von Savera Kang

**BASEL** „Am Morgen sprechen die Leute nicht so viel“, sagt Nadine Dangel. Dann bleibt es oft bei der Begrüßung, Bitte, Danke, Abschied. Am Donnerstagnachmittag hingegen sei es „immer lustig“, so Dangel über die Arbeit an der „Plauderkasse“. Sie arbeitet seit 33 Jahren in der Migros am „Gundelitor“, kennt die Sorgen und Wünsche der Kunden, oft auch den Namen. Und Dangel nimmt sich, wie sie erzählt, gerne Zeit für ein kleines Gespräch – nicht nur, wenn die Plauderkasse am Dienstagvormittag oder Donnerstagnachmittag für je drei Stunden öffnet.

Hört man ihr zu, wie sie von den vielen Begegnungen erzählt und wie zugeneigt sie über einzelne Stammkunden spricht, wird deutlich: Es geht um weit mehr als eine kleine Plauderei. Der Austausch ist auch für Dangel wichtig, wenn sie fragt, wie es einer Kundin geht, will sie es sehr wahrscheinlich auch wissen. So kommt es, dass zwischen dem Einscannen der Nahrungsmittel und der Herausgabe des Rückgelds schon mal die Aufarbeitung eines Schicksalsschlags ihren Anlauf nimmt.

Das ist auch die Idee hinter dem Projekt, das der Verein „Gsünder Basel“ zusammen mit dem Einzelhandelsriesen Migros und der Apothekenkette „Toppfarm“ ins Leben gerufen hat. Neu ist der Ansatz nicht, in Frankreich und in den Niederlanden gibt es vergleichbare Angebote. Doch in der Schweiz ist Basel in einer Vorreiterrolle. Das Pilotprojekt startete vergangenen Oktober, Ende März läuft es aus. Ergibt die Auswertung, dass die Plauderkasse ihr Ziel erreicht, könnte das Angebot ausgeweitet werden, wie Migros-Sprecher Moritz Weisskopf sagt.

Doch, und das ist der Punkt, der das Projekt von üblichen Strategien abhebt: Ein Erfolg ist die Plauderkasse nicht erst, wenn mehr Kunden kommen. Sondern, wenn wirklich geplaudert wird – was wiederum sogar zu einer geringeren Kundenfrequenz pro Kasse führt. „Basierend auf den Erfahrungen und Feedbacks unseres

### Plauderkasse

Die Projektidee stammt laut der Webseite [www.plauderkasse.ch](http://www.plauderkasse.ch) aus Holland. Dort gründete Alexander van Weert eine Stiftung, die sich gegen Einsamkeit einsetzt und 2017 das Projekt „Klets-kassa“ (frei übersetzt „Plauderkasse“) initiierte. Die Plauderkasse in der Basler Migros-Filiale „Gundelitor“ ist dienstags zwischen 8 und 11 Uhr geöffnet sowie donners-

Kassenpersonals wissen wir, dass es an der Plauderkasse ein bisschen länger dauert als an einer anderen Kasse – was ja auch Sinn und Zweck der Sache ist“, schreibt Weisskopf. Auf einem Flyer von „Gsünder Basel“ ist das Ziel wie folgt definiert: „Das Projekt Plauderkasse soll das Gemeinschaftsgefühl bei den Menschen in der Region Basel fördern.“

An diesem Dienstagvormittag sitzt Dangel mit einem freundlichen Lächeln an Kasse 1, ein Aufsteller und Plakate weisen darauf hin, dass dies die Plauderkasse ist. Doch viele Kunden schauen einfach, welche Kasse frei ist, legen ihre Waren aufs Band, ohne die Hinweise wahrzunehmen. Was sie vielleicht trotzdem spüren: Dass es nicht nervt, wenn sie erst nach dem Geldbeutel kramen müssen; dass es nicht lästig ist, wenn sie den Betrag mit passenden Münzen bezahlen wollen. Dangel zählt geduldig nach, glät-

tet zerknitterte Scheine und wechselt mit manchen ein paar Worte.

Als eine ältere Frau sich ans Einpacken der schweren Waschmittelpackung in den Einkaufstrolley macht, kommt ihr eine junge Frau zur Hilfe. Die Kundin nimmt die Hilfe gerne an, ein kleines Gespräch entsteht. Der Aufdruck auf dem Pullover der hilfsbereiten Frau verrät: Sie kommt von Gsünder Basel – denn der Verein unterstützt die Arbeit auch vor Ort. Ehrenamtliche übernehmen, wenn es mehr Gesprächsbedarf gibt, können ausdrücklich auch mal bei einem Kaffee ganz konkrete Tipps und Hilfestellungen geben. Oder eben vorsichtig zuerst die schweren Dinge, dann empfindliche Lebensmittel in die Tasche packen.

Und wenn hinten in der Schlange jemand ungeduldig wird? „Dann sage ich: Langsam, Sie sind an der Plauderkasse“, sagt Dangel in ihrer freundlich-bestimmten Art. „Ich will aber nicht plaudern“, entgegnet ihr dann mache, wie sie erzählt – „Müssen Sie auch nicht“. Schon, als im Februar 1990 ihre Arbeit in der Migros aufgenommen habe, habe Dangel gesagt: „Wir sind hier wie Psychologen.“ Seitdem sind 33 Jahre vergangen, doch die Feststellung treffe auch heute zu.

Im Umkehrschluss bedeute das Angebot übrigens nicht, dass an „normalen“ Kassen kein Schwätzchen mehr möglich sein soll, versichert Migros-Sprecher Weisskopf: „Für Schnelleinkäufe stehen der Kundschaft die Self-Checkout-Kassen zur Verfügung.“