Dienst am Kunden

**Grußwort in der Festschrift zum
60-jährigen Jubiläum des
Bundesverbands Deutscher
Buch-, Zeitungs- und
Zeitschriften-Grossisten e.V.**

von Bodo Hombach

erschienen am 08. Juli 2010

Dienst am Kunden

Ein Mensch steht am Zeitungskiosk. Er überfliegt die Schlagzeilen, die Hände in den Manteltaschen. Dort klimpern ein paar Euros, und die möchte er gegen eines dieser Blätter tauschen, ein schwarz-weißes? Ein buntes? – Er ist unentschlossen. Es ist wie ein Flirt, aber schon ist er verbunden mit den Ereignissen und Geschichten der Welt. Er nimmt sich ein paar Minuten Zeit. Er will hinterher mit seiner Wahl zufrieden sein.

Das gibt uns Zeit für ein paar flüchtige Anmerkungen.

60 Jahre Bundesverband Deutscher Pressegrossisten in Deutschland. Wem soll man gratulieren? Einer Großorganisation, einem Logistik-Unternehmen der papierverarbeitenden Industrie, einem Vermittler von Wörtern und Bildern, einer gigantischen Maschinerie des Verteilens? Wem soll man die Hand schütteln oder auf die Schulter klopfen, dankbar für das Geleistete und aufmunternd für kommende und vielleicht schwierige Wetterlagen inmitten einer dramatischen Umbruchszeit?

Da steht niemand für alles. Da arbeitet leise und unaufgeregt ein filigranes Netzwerk fein abgestimmter Wege und Kräfte, Transportmittel, Kontakte, Schaltstellen. Da gibt es Verträge und Pläne, Fachleute und Handlanger, Visionäre und Verwalter, und dies alles instrumentiert, harmonisiert, orchestriert in einem pulsierenden Zeittakt, denn Zeitung und Zeitschrift müssen ankommen, „just in time“, müssen greifbar sein auf Armlänge zum Leser. Sie ermöglichen Teilhabe und erzeugen ein Wohlgefühl in der unübersichtlichen Welt der Moderne.

Gerade war es zu erleben: Eine Staubwolke aus Island konnte den europäischen Flugverkehr für fünf Tage lahmlegen. Und plötzlich spürte man die Verletzlichkeit und die Komplexität von Strukturen, die im Hintergrund arbeiten, unaufdringlich, nützlich, um unsere Lebensform möglich zu machen. Das Presse Grosso ist ein solches System. Es ist nicht nur akrobatisch eingeübte Organisation. Es hat den Reifegrad moderner Organismen erreicht, der darin besteht, das Schwierige leicht, das Komplizierte elegant und das eigentlich Unmögliche als selbstverständlich erscheinen zu lassen. Es ist Dienst am Kunden, und das ist mehr, weit mehr als ein Geschäft.

Zurück zum Kiosk. Der Mensch hat sich entschieden. Er übergibt dem Händler seine Euros und zieht davon. Dort drüben ist die Bushaltestelle. Er hofft auf eine kleine Verspätung, um schon mal in Ruhe die Schlagzeilen überfliegen zu können. Was hat er unterm Arm? Natürlich – die WAZ. Was auch sonst!