

Ein genaueres Studium der Art der Tätigkeit von Lyons ist äußerst lehrreich. Daß zahlreiche Tea Tasters (Teekoster) angestellt sind, um wirklich den besten Tee zu wählen, daß über 30 Sachverständige in Laboratorien die angebotenen Rohmaterialien prüfen, ist nur erwähnenswert, um zu zeigen, wie ernst Lyons seine Verpflichtungen gegenüber der Allgemeinheit nimmt, für die das Beste gerade gut genug ist. Vorbildlich ist die Erziehung des Kellnerpersonals, und die Folgen davon sind vielleicht ein Großteil des Geheimnisses des großen Erfolges von Lyons: Der Gast, der in einem Tea Shop um 2 Pence eine Tasse Tee bestellt hat und drei Stunden dabei sitzt, um den auf der Rückseite der Speisekarte allwöchentlich erscheinenden Sportbericht und Sportartikel samt Bildern zu studieren, wird vom Personal genau so höflich und entgegenkommend behandelt wie der im Rolls Royce bei Trocadero vorfahrende und Champagner bestellende Gast. Diese in allen Lyons-Lokalen gleichmäßig höflich-liebenswürdige Dienstfertigkeit und Freundlichkeit des Personals halte ich für eine Hauptspezialität der Betriebe von Lyons. Daß die Leitung diesem nur vermeintlichen Detail größte Aufmerksamkeit zuwendet und außer langweiligen, schnell vergessenen Lehren wirklich viel tut, um den Angestellten bei guter Laune zu erhalten, ersieht man aus dem Umstande, daß Experten angestellt sind — Industrial Psychologists —, die von Abteilung zu Abteilung, Arbeitstisch zu Arbeitstisch gehen, nicht nur um Fehler zu verbessern, sondern namentlich um Mittel und Wege zu finden, die Arbeit so einfach und so wenig eintönig wie möglich zu machen und Ermüdung und Schläffheit des Arbeitenden auf ein Minimum zu beschränken. Dem Lyons-Klub, dem 18 000 Mitglieder angehören, wurden von der Firma Sportplätze in Sudbury geschenkt und, wenn Kellnerinnen während ihres Urlaubes auf Kosten der Firma im Flugzeuge nach Frankreich gesandt werden, so zeigt dieser human-soziale Grundzug den logisch denkenden Kaufmann: Gast und Käufer

werden befriedigt, wenn das Personal — Kellner, Arbeiter, Verkäufer — zufrieden sind.

Bedenkt man, daß Lyons fast 30 000 Angestellte beschäftigt, im Corner House allein täglich durchschnittlich 25 000 Personen verpflegt, ungefähr 10 Millionen Mahlzeiten pro Woche verabreicht und ungefähr eine Million Teepakete an einem Tage verkauft werden, daß er mit 8000 Angestellten bei- läufig acht Millionen Mahlzeiten in Wembley servierte und für Musik allein drei Millionen Mark an Gehältern auszahlt, kann man sich ungefähr einen Begriff von dem in diesen Zeilen nur angedeuteten Umfange dieses Mammut-Unternehmens machen.



Erna Pinner