

INHALT

Statt eines Vorworts	7
Wo bin ich hier gelandet?	9
Gibt es wirklich keine dummen Fragen?.	15
Der ganz normale Wahnsinn – ein typischer Tag in der Post	27
Beschwerdestunde – einer muss ja Schuld haben . . .	39
Auch wir machen Fehler	53
Die Konkurrenz schläft nicht	63
Sicher ist sicher	67
Der Posthund	76
Online ist alles besser	83
So ein schöner Tag	90
Weihnachtswahnsinn	96

Ein postalischer Adventskalender	102
Weihnachtsrückblick	124
Speed Laughing	129
Nicht nachgefragt?	136
Briefmarken verkaufen kann doch jeder	141
Verhaltensregeln am Postschalter	144
Darüber könntest du ein Buch schreiben	146
Nachwort	149
Danke	152