

Zeitschrift: Nebelspalter : das Humor- und Satire-Magazin
Band: 134 (2008)
Heft: 4: Ein Tag im Leben

Artikel: "Nebelspalter"-Praxishilfe : kleiner Knigge für den Umgang mit Call-Center-Anrufen
Autor: Roffi, Patrizio / Ascheraden, Alexandra / Schneider, Carlo
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-599553>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 01.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Kleiner Knigge für den Umgang mit Call-Center-Anrufen



Patrizio Roffi

Die Schweiz eine Service-Wüste? Allerdings! Repräsentative Umfragen haben ergeben, dass das Personal der Call Center mit dem Service der Angerufenen äusserst unzufrieden ist. Es soll regelmässig vorkommen, dass diese den Hörer trotz freundlicher Begrüssung durch den Call-Center-Agenten sofort auflegen. Oft noch bevor er Luft holen konnte, um sein einmaliges Angebot/sein unschlagbar günstiges Zeitschriftenabo/seine kleine Umfrage vorstellen zu können.

Häufig würde das Call-Center-Personal auch rüde abgewimmelt oder – man mag es kaum glauben – womöglich sogar unflätig beschimpft. Service-Wüste Schweiz, allerdings!

Wenn diese erschreckenden Umfrageergebnisse wahr sind, können wir Schweizer das nicht auf uns beruhen lassen. Wir müssen unseren Service verbessern. Und zwar prompt!

Wussten Sie bisher vielleicht einfach nicht, wie man mit so einem Call-Center-Agen-

ten angemessen kommuniziert? Kein Problem, wir helfen Ihnen. Service wird bei uns schliesslich grossgeschrieben!

Wenn also das nächste Mal das Telefon bei Ihnen klingelt, das Display nur «unbekannter Anrufer» anzeigt und Sie somit sicher sein können, dass ein Call-Center-Kontakt zu Ihnen sucht: Gehen Sie auf jeden Fall dran.

Nehmen Sie folgendes Skript zur Hand und arbeiten Sie es minutös ab. Es wurde von Psychologen und Kommunikationsforschern erstellt und ähnelt den Leitfäden, die die Call-Center-Agenten auf ihren Bildschirmen haben.

Leitfaden für Call-Center-Anrufe

1. Das freut mich aber, dass Sie mich anrufen. Mit wem spreche ich bitte? Können Sie mir das bitte buchstabieren?

2. Woher haben Sie meine Telefonnummer?

Aha, so ging das!

3. Gefällt Ihnen Ihr Job?

(Bei «ja») Das freut mich.

(Bei «nein») Oh, das tut mir leid. Dann machen Sie es wohl nur des Geldes wegen. Auch ein legitimer Grund.

4. Wie viel verdienen Sie – ich garantiere Ihnen natürlich absolute Diskretion – denn eigentlich so im Monat?

CHF/pro Stunde

CHF/pro Tag

CHF/Vertragsabschluss

CHF pro Monat

Aha, das scheint sich ja zu lohnen. Nicht schlecht!

5. Wie lange machen Sie den Job denn schon?

Tage/Wochen/Monate/Jahre
(Unzutreffendes streichen)

(Mehr als 4 Wochen:) Ah, da sind Sie ja schon ziemlich erfahren. Ich glaube, ich würde den Job auch mögen.

(Weniger als 4 Wochen:) Dann ist das ja eine ganz neue Herausforderung für Sie. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg.

6. Kriegen Sie denn ausreichend Rauchpausen, in denen Sie sich mit Ihren Kollegen austauschen können?

Ja

Das freut mich zu hören. Da kriegen Sie bestimmt gute Tipps, wie Sie Ihren Job noch besser machen können.

Nein

Oh. Da sollten Sie sich aber mit den Kollegen mal auf zum Chef machen und ihm sagen, dass er das schon allein wegen des Betriebsklimas noch mal überdenken sollte. Regelmässiger Austausch mit den Kollegen sollte ihm ja auch ein Anliegen sein.

7. Vielen Dank für Ihre Informationen. Sie haben sicher noch viele Anrufe zu machen heute. Zum Schluss möchte ich Sie aber trotzdem noch um ein paar statistische Angaben bitten.

Wo wohnen Sie?

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ah, ja, dort ist es nett.
■ Wie alt sind Sie?
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ah, noch so jung?
■ Wie gross und wie schwer sind Sie?
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> kg
Da sind Sie mit dem Body-Mass-Index aber schon an der Grenze. Sie sollten mehr Sport treiben.
■ Wie hoch ist das Durchschnittseinkommen Ihres Haushaltes?
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ' <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> CHF
Oha.

■ Wären Sie so nett, mir Ihre Telefonnummer zu geben für den Fall, dass ich noch weitere Informationen von Ihnen benötige?

Vielen Dank! Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

Für den Fall, dass der Call-Center-Agent sich nicht kooperieren will: Fragen Sie, warum er denn Ihre Fragen nicht beantworten will. Bieten Sie einen Rückruf an zu einer Zeit, die ihm eher gelegen kommt. (Telefonnummer notieren!)

Vergessen Sie nicht, ihn darauf hinzuweisen, dass schliesslich er Sie angerufen hat und Sie es nun doch etwas irritierend finden, wenn er nun nicht mit Ihnen kommunizieren möchte.

Er kooperiert noch immer nicht? Bedanken Sie sich und wünschen Sie ihm einen schönen Tag. Ermuntern Sie ihn, dass er Sie doch gerne auch in Zukunft jederzeit wieder anrufen könne.

Kunde im Netz

Der neue Käufer ist vernetzt. Er steht nicht länger abgehetzt vor Kaufhauskassen Schlange. Stattdessen steckt er jetzt zu Haus in Datenstaus mit seiner Maus und braucht genauso lange.

Das Verteilerproblem

Gut, die Leute wollen leben. Und wer makelt, lebt ganz gut. Doch die ändern stört daneben häufig die Prospekte-Flut.

Selbst der gutwilligste Kunde bleibt nicht zum Konsum gewillt, wenn sein Brieffach jede Stunde vor Reklame überquillt.

Nimmt er die Papierflut-Welle mit zum Müll und mit Humor, findet er auf seiner Schwelle schon den nächsten Zettel vor.

Der (und niemand muss sich schämen, der nun, spätestens, laut flucht) stammt von einem Unternehmen, das Prospektverteiler sucht.

Dieter Höss

Konsumenten-Limericks

Mein Onkel namens Ruperhard,
der hat so eine Supercard
kauft alle Aktionen,
die sich angeblich lohnen
am End ist schimmelig, faul und hart!

Mein Onkel namens Julius,
der hat so eine Cumulus
er rafft und kauft
und stapelt's auf
es wurde ihm zum Überduss!

Stosseufzer

Wann, oh ihr Produktedesigner, entwickelt ihr ein Schuppenshampoo für die Augen? Die Konsumenten hätten es dringend nötig.

Eva Escobar

Carlo Schneider

