

**Wer ein technisches Gerät angeschafft hat, wird irgendeinmal in die Lage kommen, eine Support-Hotline anrufen zu müssen. Dabei sind Demut und Würde gefragt.**



Kaum ist ein Gerät kaputtgegangen oder will zumindest nicht mehr so, wie man selber das möchte, schon muss man auch noch telefonieren. Man kämpft sich durch unangemessen gut gelaunte oder komplett verlogene Support-Hotline-Warteschleifen, um sich schließlich, endlich, einer wildfremden Person ausliefern zu müssen, in der halbherzigen Hoffnung, dass sie das Problem auf magische Weise beheben kann. Keine guten Voraussetzungen für einen besonders freundlichen Austausch. Wenn Sie professionellen und vor allem schnellen Service erwarten, achten Sie darauf, nicht selber den Prozess zu verlangsamen. Am besten, Sie suchen vorab sämtliche Kundennummern, Referenznummern, Mädchennamen Ihres Hofhundes, Grundschulzeugnisse der Nachbarskinder und wonach sonst noch gefragt werden könnte, so dass Sie nicht erst mitten im Gespräch anfangen müssen, danach zu graben. Für die schreckliche Musik in der Warteschleife kann die Support-Mitarbeiterin nichts. Lassen Sie Ihren Ärger nicht an ihr aus.

Support: ... <i>problemorientierte Beratung</i> ...
Referenznummer: .....
Rechner: .....
Monitor: .....
Frustration: .....
strukturieren: .....
Obsoleszenz: .....
Fluktuation: .....
souverän: .....

Auch wenn Sie in Panik sind, weil Ihre Doktorarbeit auf dem nun streikenden Rechner liegt, oder Sie mit der kaputten Maschine noch das Hochzeitskleid für Ihre Trauung am Folgetag waschen müssen: Atmen Sie ruhig und versuchen Sie, strukturiert und nachvollziehbar zu kommunizieren. Auch der beste Hotline-Helfer kann nichts für Sie tun, wenn er das Problem nicht versteht. Hinweis: „Es geht nicht! Es geht einfach nicht!“ ist keine wirklich gute Problemschilderung.

Ganz gleich, wie groß Ihre Frustration durch Fehlfunktion eines Gerätes oder scheußliche Warteschleifen-Musik bereits ist: Gehen Sie davon aus, dass die Person am anderen Ende der Support-Leitung willens ist, Ihnen zu

helfen. Sie hat keine Obsoleszenz in Ihre Waschmaschine eingeplant, sie profitiert nicht von Ihrem Elend, und die Chancen stehen gut, dass sie in der Lage ist, Ihren Schmerz zu verstehen, wenn Sie ihr die Chance dazu geben.

Die Wahrscheinlichkeit, dass Sie bekommen, was Sie wollen (Hilfe, ein Ersatzteil, Mitgefühl), wird weder durch Geschrei noch durch Beleidigungen erhöht. Auch wenn professionelle Support-Mitarbeiter geschult sind, das alles vermeintlich auszuhalten, und Ihnen vermutlich dennoch helfen werden, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass sie sich mit sympathischen Anrufern mehr Mühe geben.

Ein Problem von Support-Mitarbeitern ist, dass sie, selbst wenn sie beschimpft werden, nicht einfach auflegen oder zurückschimpfen dürfen. Einen Callcenter-Mitarbeiter zu beschimpfen, ist deshalb etwa so, wie als Achtklässler einen Zweitklässler zu verhauen. Viele Hotline-Mitarbeiter leiden aufgrund der ständigen Anfeindungen in ihrem Job unter psychischen Problemen. Seien Sie nicht die Person, die dazu beiträgt.

Letztlich führt dieser Umstand dazu, dass in Callcentern eine recht hohe Fluktuation herrscht – und das erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Sie bei Ihrem Anruf an jemanden geraten, der neu im Job ist und seine Sache nicht so souverän erledigt, wie Sie als Anrufer sich das wünschen. – Größe zeigt, wer darüber lacht, wenn er entdeckt, dass der Monitor nicht mit dem Rechner verbunden ist, und es dem Support-Mitarbeiter auch noch mitteilt, vielleicht sogar verbunden mit einer Entschuldigung.

**Die folgenden Sätze beziehen sich auf den Text „Am Ende der Warteschleife“. Schreibe neben die Aussagen jeweils RICHTIG, wenn es so oder ähnlich im Text steht, schreibe FALSCH, wenn die Aussage nicht so im Text steht und wenn sie auch nicht im Sinn des Autors oder der Autorin sein kann.**

0	Heutzutage repariert man technische Geräte nicht mehr. Ein neues kaufen und das alte fortwerfen ist einfacher und billiger.	FALSCH
1	Auf magische Weise können Hotlines die Probleme meist schnell und zuverlässig lösen.	
2	Oft verlangsamen auch die Kunden einer Hotline den Prozess der Problembehebung.	
3	Die Leute des Callcenters haben meist kein richtiges Interesse daran, das Problem zu beheben.	
4	Sich auf ein Gespräch vorbereiten nützt auch nichts und kann den Problembehebungsprozess nicht beschleunigen.	
5	Dass man den Mädchennamen des Hofhundes wissen sollte, ist wohl eher ironisch gemeint.	
6	Immerhin kann man sich in der Warteschlange mit dem Hören guter Musik trösten.	
7	Freundlichkeiten gegenüber einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter des Callcenters wirken sich kontraproduktiv aus - im Gespräch mit diesen Leuten muss knallhart gefordert werden.	
8	Ruhiges Durchatmen während des Gesprächs ist ratsam.	
9	„Die Maschine geht einfach nicht!“ ist eine klare und gute Problemschilderung.	
10	Als Angestellter der Lieferfirma trägt der Gesprächspartner eine Mitschuld für die schlechte Qualität des Produkts.	
11	Professionelle Support-Mitarbeiter behandeln alle Kunden gleich - ob diese nun unterwürfig oder saumäßig frech sind.	
12	Es kommt sehr oft vor, dass Support-Mitarbeiter zurückschimpfen und dann einfach auflegen.	
13	Wenn man einem Callcenter-Angestellten so richtig die Meinung sagt und Kraftausdrücke braucht, rinnt das ganz einfach an ihm runter und es ist ihm völlig wurst.	
14	Callcenter-Mitarbeiter haben das Niveau eines Achtklässlers.	
15	Die hohe Fluktuation der Angestellten einer Hotline hat den erfreulichen Effekt, dass immer frisches und nach dem neusten Wissen ausgebildetes Personal zur Verfügung steht.	
16	Callcenter-Mitarbeiter verstehen vielleicht das technische Problem, aber in die persönlichen Probleme, die durch die Panne entstehen, können sie sich unmöglich hinein fühlen.	
17	Als Anrufer wünsche ich, dass der Hotline-Mitarbeiter mein Problem souverän erledigen kann.	
18	Anrufe bei professionellen Callcentern enden für den Anrufer nur sehr selten mit einer Frustration.	