

Wer eine Service-Hotline anruft, braucht Geduld

„Bitte legen Sie nicht auf...“

Die Deutschen sind sauer: 68 Stunden ihres Lebens verbringen sie allein während ihrer Arbeitszeit in Warteschleifen. Das kostet zwar seit Kurzem weniger Geld – aber dafür viele Nerven ...

Was kann ich für Sie tun? Jetzt sollte man sich kurz fassen, sonst wird man abgewimmelt

Manche Sätze treiben einen zur Weißglut. Die Kombination von „Zurzeit sind alle Mitarbeiter im Gespräch“ und „Bitte warten Sie“ ist da ganz weit vorn. Laut einer amerikanischen Studie verbringen wir 68 Stunden unserer Arbeitszeit in telefonischen Warte-

schleifen. Ob wir Rechnungen reklamieren, Nachfragen zum Kontoauszug haben oder eine Auskunft von der Krankenkasse brauchen: Statt echter Menschen haben wir Bandansagen oder beruhigende Panflöten-Musik im Ohr. Und sind genervt! Den Rekord stellte gerade ein

australischer Geschäftsmann auf. Andrew Kahn wollte seinen Flug nach New York bestätigen und bekam zu hören, dass „so bald wie möglich“ jemand mit ihm spricht. „Ich wollte wissen, was so bald wie möglich heißt“, sagt er. Also nahm er den Kampf gegen das Callcenter der Fluggesellschaft Quantas auf. Mehr als 15 Stunden wartete er – von Dienstag 19.22 Uhr bis Mittwoch 11.01 Uhr. Dann gab er auf.

Ein Erfolg: Die ersten zwei Minuten sind jetzt kostenlos

Wenigstens ein Fortschritt wurde inzwischen erzielt: Bei Service-Hotlines (zum Beispiel mit 0180er- oder 0900er-Vorwahl) muss man dank des neuen Telekommunikationsgesetzes seit September für die ersten zwei Minuten nichts mehr bezahlen. Ab Juni 2013 sind Sonderrufnummern nur noch erlaubt, wenn die ganze Wartezeit kostenlos ist oder der Anrufer einen Festpreis zahlt. Nachgelagerte Warteschleifen (wenn man mit einem Mitarbeiter sprach und verbunden wird) sind dann komplett kostenfrei.

Jana Henschel

Callcenter-Agent Sebastian Thiel packt aus: So besiegen Sie jede Warteschleife!

Der Mann kennt sich mit Hotlines aus. Sebastian Thiel (29) aus Tönisvorst (NRW) arbeitete fünf Jahre in Callcentern, betreute Käufer von technischen Kleinteilen und Anrufer mit Computerproblemen. Jetzt vertritt der Informatiker und Autor, wie am anderen Ende der Leitung wirklich gearbeitet wird und gibt Tipps.

■ Beschimpfungen durch Kunden sind alltäglich, manche Leuten wollen nur Dampf ablassen. Die Folge: Mit Freundlichkeit kommen Sie weiter, denn am anderen Ende sitzt auch nur ein Mensch.

■ Seien Sie präzise. Beschreiben Sie Ihr Anliegen nicht mit „Dings“ oder „Na, Sie wissen schon“, sondern mit konkreten Rechnungsnummern oder Fehlermeldungen. Notieren Sie den Namen des Gesprächspartners für Rückfragen. Kein Kollege weiß, wer die „junge Frau, so um die 30“ war, falls Sie noch einmal anrufen.

■ Wenn der Callcenter-Agent etwas nachschauen muss, drückt er die



Der 29-Jährige schreibt heute Bücher (sebastianthiel.net)

Stummtaste. Dann können Sie ihn nicht mehr hören – aber er Sie schon. Unterlassen Sie deshalb Beschimpfungen und private Gespräche.

■ Jeder Agent hat eine „Ampel“ an seinem Arbeitsplatz. Leuchtet die grüne Lampe, hat er einen Anrufer in der Warteschleife, bei gelb drei bis fünf, bei rot zehn. Er weiß also selbst, dass er dringend rangehen muss. Wenn es länger

dauert, sind meist nur zu viele andere Anrufer vor Ihnen dran.

■ Rufen Sie die Hotline außerhalb der Hauptzeiten an. Direkt zu Beginn, in der Mittagspause oder kurz vor Ende ist die Wartedauer am längsten, Sie kommen schlechter durch.

■ Versuchen Sie nicht, sich zum Chef durchstellen zu lassen. Das kostet nur Zeit und Nerven. Nicht selten ist der „Abteilungsleiter“, den Sie nach langem Bitten endlich am Ohr haben, nur

Buch-Tipp

„Callcenter. Wer dranbleibt, hat verloren“ ist bei Schwarzkopf & Schwarzkopf erschienen und kostet 9,95 Euro



der Kollege, der direkt neben dem Agenten sitzt.

■ Callcenter-Mitarbeiter sollen so viele Anrufe wie möglich annehmen, aber meist nur eine bestimmte Minutenzahl telefonieren (es sei denn,

es sind kostenpflichtige Anrufe). Sonst müssen sie sich beim Teamleiter rechtfertigen. Steuern Sie gegen, wenn er Sie abwimmeln will mit Sätzen wie „Starten Sie den Rechner neu, dann rufen Sie noch mal an.“

FRAU von HEUTE-Schnelltest:

Kein Anschluss unter dieser Nummer?

Wir riefen unter einem Vorwand drei Service-Hotlines an und stoppten die Zeit, bis wir einen Mitarbeiter ans Ohr bekamen – oder auch nicht.

■ **Ikea** (14 Cent/Min.): 1 Minute 43 lang erfahren wir von einer automatischen Ansage, was wir alles auf der Internetseite des Unternehmens nachschauen können oder welche Nummern wir drücken sollen, um den richtigen Fachmann ranzukriegen. Als endlich jemand

abnimmt, ist nur Geraschel zu hören – aber kein Berater.

■ **Deutsche Rentenversicherung** (gratis): Wir müssen 5 Minuten 14 warten. Dann kommt die Ansage: „Bitte rufen Sie später noch einmal an. Alle unsere Kundenmitarbeiter sind im Gespräch.“ Und wir fliegen aus der Leitung.

■ **Telekom** (gratis): Nach 3 Minuten 47 beendet eine nette Dame die Wartezeit mit dem Satz „Danke, dass Sie gewartet haben.“

Redakteurin Jana Henschel machte den Test:

1. Ich rufe an ...



2. ... und warte ...



3. ... ärgere mich ...



4. ... und verzweifle!



5. Macht Note 4!

