Bitte bleiben Sie dran… Warum gibt es eigentlich Callcenter?

von KLAUS KELLE

BERLIN – Was ist los bei der Berliner Sparkasse? Immer wieder hörten wir, dass Kunden sehr lange, zu lange in der Warteschlange des Callcenters hingen, bis sie dann entnervt aufgaben. Heute ist es mir selbst passiert. Dazu muss man wissen, dass ich seit vielen Jahren – sicherlich 20 – Kunde dort bin und mit der Bank durch Höhen und Tiefen gegangen bin. Also keine grundsätzliche Kritik. Aber heute hatte ich eine einfache Frage, die nicht durch Online-Recherche zu beantworten war. Also wählte ich die „Service"-Nummer.

Neben „Driving home for Christmas" von Chris Rea und „Happy" von Pharrell Williams teilte mir eine Stimme vom Band regelmäßig mit, dass alle Kundenberater hart arbeiten, aber ich nicht aufgeben und weiter warten solle. Smartphone auf Lautsprecher gestellt und warten also… und nebenbei aufräumen. Als sich nach 25 Minuten nichts änderte – wohlgemerkt, es geht um eine Frage, die innerhalb von 30 Sekunden zu beantworten wäre – beschloss ich, eine Nachricht an das Service-Postfach zu schreiben, nachdem ich vorher noch den virtuellen Berater im Chat versucht hatte, der aber Fragen an MICH stellte, die mit meinem Anliegen nichts zu tun hatten. Also Service-Nachricht geschrieben. Gerade als ich diese senden wollte, meldete sich eine Frau und fragte, was sie für mich tun könne. Ich nannte Kontonummer und mein Anliegen, das sie sofort verstand.

Leider sei für meine Anfrage aber eine andere Abteilung zuständig. Ob sie mir mal eine Telefonnummer geben könne. Klar, aber können Sie mich nicht einfach verbinden? Nein, das

gehe – leider, leider – nicht. Ich also Nummer aufgeschrieben, mich brav bedankt und angerufen. Anrufbeantworter wörtlich:

„Leider ist bisher kein Mitarbeiter frei. Bitte rufen Sie uns zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal an…“

Und das tue ich inzwischen seit weiteren 20 Minuten.

Ich erspare Ihnen, jetzt auf Zusammenhänge mit dem Flughafen BER aufmerksam zu machen. Aber Service geht anders, oder?

Ihre Gedanken dazu bitte an: redaktion@the-germanz.de