

„Bitte bleiben Sie dran, Sie werden gleich verbunden“



(1) Nichts ist schlimmer als dieser Satz: „Bitte bleiben Sie dran, Sie werden gleich verbunden.“ Es wird kaum einen Deutschen geben, den diese vermeintlich positive Aussage noch nicht zur Verzweiflung getrieben hat. Denn auf sie folgt häufig nicht die heißersehnte Verbindung, sondern
5 einfach nur langes Warten.

(2) Ausweichen kann man der Situation kaum. Denn wir sind alle Konsumenten, und früher oder später gehen selbst die teuersten Anschaffungen kaputt, macht das Buchen eines Fluges Probleme oder weist eine
10 Rechnung Fehler auf. Dann bleibt meist nur eines: der Anruf bei der Kunden-Hotline.

(3) Wer eine Beschwerde auf dem Herzen hat, ist selten gut gelaunt. Die Beziehung des Kunden zum Unternehmen ist also schon im Moment des Anrufs angespannt. Aber sie kann in Verbitterung umschlagen, wenn ihm
15 dann in der Warteschleife minutenlang Beethovens „Für Elise“ vorgespielt wird, und die Verbindung nach langem Warten mit dem Hinweis „Es sind noch immer alle Leitungen belegt, bitte versuchen Sie es später noch einmal“ beendet wird. Frust oder gar Aggression sind die Folge, oft verbunden mit dem Entschluss, das letzte Mal bei diesem Unternehmen gekauft zu haben.

(4) Viele Firmen scheinen nicht zu begreifen, dass sich gerade beim
20 Umgang mit telefonischen Beschwerden entscheidet, ob ein Kunde auch in Zukunft ihr Kunde bleibt. „Ein negatives Erlebnis in der Warteschleife ist vergleichbar mit dem Gefühl, das entsteht, wenn einem eine Tür vor der Nase zugeschlagen wird“, sagt Andreas Reichert, der sich mit seinem
25 Unternehmen *Media Sound Design* auf Telefonansagen spezialisiert hat.

(5) Leisten können sich das die Firmen eigentlich nicht mehr. Denn in
Zeiten von Facebook, Twitter & Co erwächst jedem Kunden beträchtliche
23. Blieb früher eine Beschwerde unbeantwortet, ohne dass jemand
anderes etwas davon mitbekam, ist es heute ein Leichtes, sie öffentlich zu
30 machen.

(6) Der große Ärger, den der Kontakt mit der Kunden-Hotline hervorrufen kann, speist sich aus dem Gefühl der Ohnmacht. Dies hat ganz grundsätzlich damit zu tun, dass ein Anruf bei der Hotline für den Kunden
immer eine asymmetrische Kommunikationssituation darstellt, wie
35 Wissenschaftler das nennen. Soll heißen: Das Unternehmen hat mehr Informationen als der Kunde. Es weiß beispielsweise, wie lange es in der Regel dauern wird, das Problem des Kunden zu lösen, oder ganz banal,

wie viele andere Anrufer gerade noch in der Leitung sind. Kommt zu diesem Gefühl der Unterlegenheit noch eine schlecht gemachte
40 Warteschleife hinzu, ist die Wut am Ende umso größer. Selbst der beste Callcenter-Mitarbeiter wird es schwerhaben, gegen den Zorn anzukommen. Was also macht Warteschleifen zur Qual?

(7) „Der größte Fehler, den die Unternehmen machen können, besteht darin, den Kunden zu lange warten zu lassen“, sagt Fachmann Andreas
45 Reichert. Das klingt simpler, als es ist. Denn unsere Geduld, am Telefon auszuharren, ist begrenzt.

(8) Was aber, wenn der Anrufer per Ansage darüber informiert wird, wie lange seine Wartezeit noch dauern wird? Dann kann er immerhin selbst entscheiden, ob er diese Zeit opfern möchte. Klingt gut, ist aber häufig nur
50 die Quelle zusätzlicher Wut. Denn oft sind solche Angaben nur Schätzungen, die Anrufer allerdings nehmen sie sehr genau. Müssen wir also auch nur eine Minute länger warten als angegeben, reagieren wir umso gereizter.

(9) Die Musik, die beim Anrufen der Hotline erklingt, hat erheblichen Einfluss auf unsere Laune. Falsch ausgewählt, kann sie den Zorn der Anrufer noch weiter steigern. Dies fängt bei der Auswahl der Instrumente an: Klavier und Akustikgitarre haben über den Telefonhörer übertragen einen angenehmen Effekt, Flöten und E-Gitarren dagegen einen unangenehmen. Entscheidend ist neben der Wahl des passenden Instruments auch
60 die Taktfrequenz. Ein Rhythmus von 80 Schlägen pro Minute entspricht in etwa der menschlichen Herzfrequenz im Ruhezustand. Darum hat dies auf Menschen eine beruhigende Wirkung – ein Effekt, den sich Unternehmen zunutze machen können. Welche Musik genau gespielt werden sollte, daran scheiden sich die Geister. Klar ist nur, dass es sich weder
65 um schon tausendfach gehörte Werke handeln sollte (Beethovens „Für Elise“) noch um zu ausgefallene Musik wie Free Jazz, die am Telefon furchtbar klingt.

(10) Trotzdem kann auch eine optimal gestaltete Warteschleife nichts ausrichten, wenn das Problem des Anrufers am Ende ungelöst bleibt.
70 Dies ist Aufgabe des Callcenter-Mitarbeiters, den der Kunde nach der Wartezeit am Apparat hat. Nach wie vor ist der Beruf schlecht bezahlt, das Gehalt orientiert sich oft am Mindestlohn zuzüglich eines geringen variablen Anteils. Daraus kann eine problematische Konstellation entstehen, wenn mitunter gering qualifizierte Callcenter-Mitarbeiter auf anspruchsvolle Kunden treffen.
75

naar: Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, 03.03.2019

Tekst 8 **Bitte, bleiben Sie dran, Sie werden gleich verbunden**

- 1p **20** Was geht aus den ersten beiden Absätzen hervor?
- A Bestimmte Firmen nehmen Produktbeschwerden ihrer Kunden gar nicht ernst.
 - B Callcenter-Mitarbeiter sind manchmal kaum in der Lage, Kunden richtig weiterzuhelfen.
 - C Fast jeder hat sich schon einmal über lange Wartezeiten am Telefon geärgert.
 - D Sogar in modernen Zeiten geht das Weiterleiten eines Anrufs noch regelmäßig schief.
- 1p **21** Über welches Problem wird im 3. Absatz gesprochen?
- A Personalmangel bei Kunden-Hotlines
 - B schlecht gestaltete Warteschleifen
 - C Streitereien am Telefon
 - D unzureichend abgewickelte Beschwerden
- 1p **22** Welche Funktion erfüllt der 4. Absatz?
- A Er ironisiert das besprochene Problem.
 - B Er nennt einige Auslöser des besprochenen Problems.
 - C Er unterstreicht den Ernst des besprochenen Problems.
 - D Er verdeutlicht das besprochene Problem mit einem weiteren Beispiel.
- 1p **23** Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 28?
- A Freiheit
 - B Frustration
 - C Macht
 - D Zeit
- 2p **24** Vul de volgende zin aan conform alinea 6:
Behalve ... 1 ... zorgt ook een ... 2 ... telefonische wachtrij voor frustratie bij mensen die naar een klantenservice bellen.
Noteer achter elk nummer op het antwoordblad het woord of de woordgroep.

- “Der größte ... Andreas Reichert.” (regel 43-45)
- 1p 25 Wordt in het vervolg van de tekst beschreven hoe deze fout voorkomen kan worden?
Zo ja, citeer de eerste twee woorden van de betreffende zin.
Zo nee, antwoord met ‘nee’.
- 1p 26 Welche Aussage über die Musik beim Warten am Telefon ist dem 9. Absatz nach korrekt?
- A Das Stück „Für Elise“ ist eine gute Wahl, vorausgesetzt, es handelt sich um eine Klavieraufnahme.
 - B Der Stresspegel des Wartenden wird ausschließlich durch die Taktfrequenz gesteigert.
 - C Eine Flöte hat in der Regel eine entspannende Wirkung auf den Wartenden.
 - D Über die Wahl des optimalen Stils gibt es unterschiedliche Meinungen.
- 1p 27 Wähle die richtige Ergänzung:
Der letzte Absatz
- A bringt einen neuen Aspekt ins Spiel.
 - B fasst die vorhergehenden Absätze zusammen.
 - C verallgemeinert das vorher besprochene Problem.
 - D zieht einen Schluss aus den vorhergehenden Absätzen.

Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.