Bist du denn nicht „äußerst zufrieden“?

geschrieben von Bernd Berke | 7. Juli 2015

In letzter Zeit hatte ich es mal wieder öfter mit Hotlines zu tun. Keine Angst, es folgt nicht der 245. Beitrag über allfälligen Ärger mit Callcentern, sondern eine relativ neue Spezialität bei der Telekom.

Achtet mal drauf: Wenn ihr die Telekom-Hotline anruft (nach rund 15 Minuten besteht schon die Chance, auf ein offenkundig menschliches Wesen zu treffen), werden die Mitarbeiter früher oder später das Wort „äußerst“ aussprechen.

Warum dies?

Einer bedeutete mir unverblümt, wenn ich nachträglich zu unserem Gespräch befragt werden sollte, dann möge ich doch sagen, ich sei mit der Beratung „äußerst zufrieden“ gewesen. Das entspreche der „1“ in der Schule. Ich sei doch sehr, sehr zufrieden, oder? Sozusagen äußerst zufrieden. Na, also.



Beim nächsten Anruf – ganz anderes Thema, ganz anderer Mitarbeiter – tauchte das Wort zwischendurch erneut auf. Offenbar werden die Gespräche gescannt und auf dieses Wort hin gleichsam abgehört.

Heute fiel der Ausdruck abermals. Ich sei doch sicherlich „äußerst zufrieden“, suggerierte mir eine Mitarbeiterin nach

erfolgter Beratung. Soll man das nun als Chuzpe werten oder als entwürdigendes Betteln um vollmundige Anerkennung? Beides wäre betrüblich. Und beides würde einiges über unsere Arbeitswelt verraten.

Ziemlich nahe liegende Schlussfolgerung: Bei der Telekom bzw. den Callcentern in ihren Diensten scheint es rasch wechselnde Hitlisten zu geben. Wer vermag die meisten Kunden auf sich einzuschwören, die „äußerst“ zufrieden sind? Sie wünschen einem dermaßen penetrant Glück und Erfolg auf allen Wegen, dass die nackte Angst spürbar wird. Wehe, wenn der Kunde sich beschwert. Und wehe, wenn man dieses lächerliche Stückchen Macht ausnutzen wollte! Es sei denn, da wären wirkliche Dilettanten am Werk gewesen.

Da dürfte es Auf- und Absteiger geben wie nur je im Sport. Rüffel für die schlecht Platzierten. Vorläufige Lobhudelei für die besser Gestellten. Prämien und Abzüge. Doch in der nächsten und übernächsten Woche wird neu abgerechnet. Und immerfort. Und für und für. Nie kann man sicher sein. Ist der da drüben nicht mein besonderer Feind?

Es gibt längst ein prägnantes Wort für die Gesellschaftsordnung, die derlei ruinösen Wettbewerb begünstigt. Mir fällt’s grad nicht ein. Helft ihr mir weiter?