

Zeitschrift: Nebelspalter : das Humor- und Satire-Magazin
Band: 134 (2008)
Heft: 4: Ein Tag im Leben

Artikel: "Nebelspalter"-Praxishilfe : kleiner Knigge für den Umgang mit Call-Center-Anrufen
Autor: Roffi, Patrizio / Ascheraden, Alexandra / Schneider, Carlo
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-599553>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 15.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Wussten Sie bisher vielleicht einfach nicht, wie man mit so einem Call-Center-Agen-

Nehmen Sie folgendes Skript zur Hand und arbeiten Sie es minutiös ab. Es wurde von Psychologen und Kommunikationsforschern erstellt und ähnelt den Leitfäden, die die Call-Center-Agenten auf ihren Bildschirmen haben.

4. Wie viel verdienen Sie – ich garantiere Ihnen natürlich absolute Diskretion – denn eigentlich so im Monat?

- Wo wohnen Sie?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ah, ja, dort ist es nett.

☒ Wie alt sind Sie?

☐ ☐

Ah, noch so jung?

☒ Wie gross und wie schwer sind Sie?

☐ . ☐ m
☐ ☐ kg

Da sind Sie mit dem Body-Mass-Index aber schon an der Grenze. Sie sollten mehr Sport treiben.

☒ Wie hoch ist das Durchschnittseinkommen Ihres Haushaltes?

☐ ☐ ☐ , ☐ ☐ CHF

Oha.

■ Wären Sie so nett, mir Ihre Telefonnummer zu geben für den Fall, dass ich noch weitere Informationen von Ihnen benötige?

□ □ □ □ □ □ □ □

Vielen Dank! Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

Für den Fall, dass der Call-Center-Agent sich nicht kooperieren will: Fragen Sie, warum er denn Ihre Fragen nicht beantwortet will. Bieten Sie einen Rückruf an zu einer Zeit, die ihm eher gelegen kommt. (Telefonnummer notieren!)

Vergessen Sie nicht, ihn darauf hinzuweisen, dass schliesslich er Sie angerufen hat und Sie es nun doch etwas irritierend fänden, wenn er nun nicht mit Ihnen kommunizieren möchte.

Er kooperiert noch immer nicht? Bedanken Sie sich und wünschen Sie ihm einen schönen Tag. Ermuntern Sie ihn, dass er Sie doch gerne auch in Zukunft jederzeit wieder anrufen könne.

Kunde im Netz

Der neue Käufer ist vernetzt.
Er steht nicht länger abgehetzt
vor Kaufhauskassen Schlange.
Stattdessen steckt er jetzt zu Haus
in Datenstaus mit seiner Maus
und braucht genauso lange.

Das Verteilerproblem

Gut, die Leute wollen leben.
Und wer makelt, lebt ganz gut.
Doch die andern stört daneben
häufig die Prospekte-Flut.

Selbst der gutwilligste Kunde bleibt nicht zum Konsum gewillt, wenn sein Brieffach jede Stunde vor Reklame überquillt.

Nimmt er die Papierflut-Welle mit zum Müll und mit Humor, findet er auf seiner Schwelle schon den nächsten Zettel vor.

Der (und niemand muss sich schämen,
der nun, spätestens, laut flucht)
stammt von einem Unternehmen,
das Prospektverteiler sucht.

Dieter Höss

Konsumenten-Limericks

Mein Onkel namens Ruperhard,
der hat so eine Supercard
kauft alle Aktionen,
die sich angeblich lohnen
am End ists schimmlig, faul und hart!

Mein Onkel namens Julius,
der hat so eine Cumulus
er rafft und kauft
und stapelt auf
es wurde ihm zum Überdruß!

Stossseufzer

Wann, oh ihr Produktedesigner, entwickelt ihr ein Schuppenshampoo für die Augen?
Die Konsumenten hätten es dringend nötig.

Eva Escobar

