

Verloren im Telefonschangel

Autor(en): **Etschmayer, Patrik / Matuška, Pavel**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Nebelspalter : das Humor- und Satire-Magazin**

Band (Jahr): **117 (1991)**

Heft 8

PDF erstellt am: **20.05.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-602826>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Verloren im T



Der Dialog, der sich in der Folge mit dem Telefonzombie entspinnt, läuft meist so ab:

«Hallo?»

«Hallo? Ist dort Herr Beutelschneider?»

«Hallo? Wer ist denn da? Ich kann Sie nicht verstehen! Sprechen Sie doch lauter!»

(Brüllend) «Hier ist Etschmayer! Sind Sie Herr Beutelschneider?»

«Nein, hier ist Klopfenstein. Aber warum schreien

Sie denn so? Ich bin doch nicht taub!»

«Sie sagten doch, ich solle lauter sprechen!»

«Das schon, aber doch nicht brüllen!»

«Ist Beutelschneider da?»

«Nein, das habe ich doch schon gesagt. Worum geht es denn?»

«Um die selbstentzündlichen Wärmedecken ... Wir schrieben in der letzten Ausgabe einen Artikel über sie, und Beutelschneider schrieb uns ...»

«Die Heizdecken? Da sind Sie hier bei der falschen Abteilung.»

«Aber der Brief ist von Beutelschneider.»

«Haben Sie auch den Vornamen?»

«Äh, nein ... nur eine Anfangsinitiale, die auf A lautet.»

«Ach so. Das ist gar nicht *unser* Beutelschneider, der arbeitet in einer anderen Abteilung ... Wenn Sie wollen, kann ich Sie schnell verbinden.»

«Das wäre nett.»

«Moment, bitte!»

Falls Sie je in einem Betrieb, welcher mehr als zwei Mitarbeiter beschäftigt, eine bestimmte Person am Telefon sprechen wollten, kennen Sie sicher auch das, was unter abgebrühten Telefonspezialisten generell als «China-Syndrom» bekannt ist, da man am Ende statt der gewünschten Person einen freundlichen Herrn aus Peking oder Nanking an der Strippe hat.

Der normale Ablauf ist der folgende: Nach dem Einstellen der Nummer und einer mehrstündigen Wartezeit (zur Verkürzung dieser Zeit empfiehlt sich die Anschaffung eines Schachcomputers ... Bücher können nur bedingt empfohlen werden, da selbst «Krieg und Frieden» oder «Ulysses» nur für zwei Telefonate ausreichen dürften) meldet sich am anderen Ende meist eine mürrische Stimme im Stil von: «X-AG, was wollen Sie? Wir haben gerade Pause, Mann!»

Nach vielfachem Entschuldigen für die ungebührliche Störung tritt man in die Phase zwei ein, das Verbindungskarussell. Hat man nämlich dem Abnehmer seinen Wunschpartner bekanntgegeben, wird die Leitung nach einem wirschen «Moment, bitte» unterbrochen. Nach einigen panischen Knacksern ertönt wieder das Freizeichen und man weiss, dass der andere das Telefon nicht allzugut beherrscht und man das Spiel wieder von vorne beginnen darf.

Meistens klappt es beim zweiten Mal und man kommt tatsächlich in das Verbindungskarussell hinein, ohne vorzeitig rausgeworfen zu werden. Dies merkt man unter anderem daran, dass man eine halbe Stunde lang mit «Iron Maiden's» grössten Hits, interpretiert durch Mantovani, berieselt wird. Dieser einzigartige Kunstgenuss wird meistens erst dann unterbrochen, wenn sich eine Grabesstimme meldet.

Nach einem Knackser tönen einem aus der Hörmuschel die Fischerchöre mit finnischen Volksliedern entgegen. Einige Minuten später auf dieser musikalischen Entdeckungsreise durch den hohen Norden dann wiederum: «Hallo?» Die Stimme tönt dieses Mal wesentlich entfernter als gerade noch zuvor. Das Gespräch verläuft hingegen täuschend ähnlich und endet mit demselben Resultat. Variationen gibt es meist nur von der sich verschlechternden Übermittlungsqualität her und der Sprache, derer sich die Person am anderen Ende der Leitung bedient. Nach dem vierten Mal beflüssigt sich diese meist des Französischen, der nächste redet Spanisch, dann kommt schon bald einmal ein Amerikaner mit starkem Südstaaten-Akzent, und es geht nicht lange und schon sprechen Sie mit Tscheng Hiao San, der allerdings auch keine Ahnung von Heizdecken hat, einen aber bittet, doch mal auf ein Tässchen Tee vorbeizukommen ... Nanking liege doch sicher am Weg.

Wie, lautet nun eigentlich die Frage, schlägt man zurück? Besonders angesichts der Tatsache, dass sämtliche Beschwerden und Reklamationen immer zu einem selbst durchkommen und offenbar nicht, wie die eigenen Anrufe, irgendwo hängenbleiben.

elefondschungel



Von Patrik Etschmayer

Und an der Notwendigkeit, zurückzuschlagen, gibt es ja gar keinen Zweifel. Hochrechnungen beweisen nämlich, dass man sich, wenn man nichts unternimmt, bis zur Pensionierung schätzungsweise 112 Jahre lang Beni Rehmann mit den schönsten aserbajdschanischen Hirtenweisen anzuhören hat.

Wir befragten deshalb den Kommunikationsspezialisten Wolfram Kaulbacher nach den besten Strategien für den Telefongegenterror:

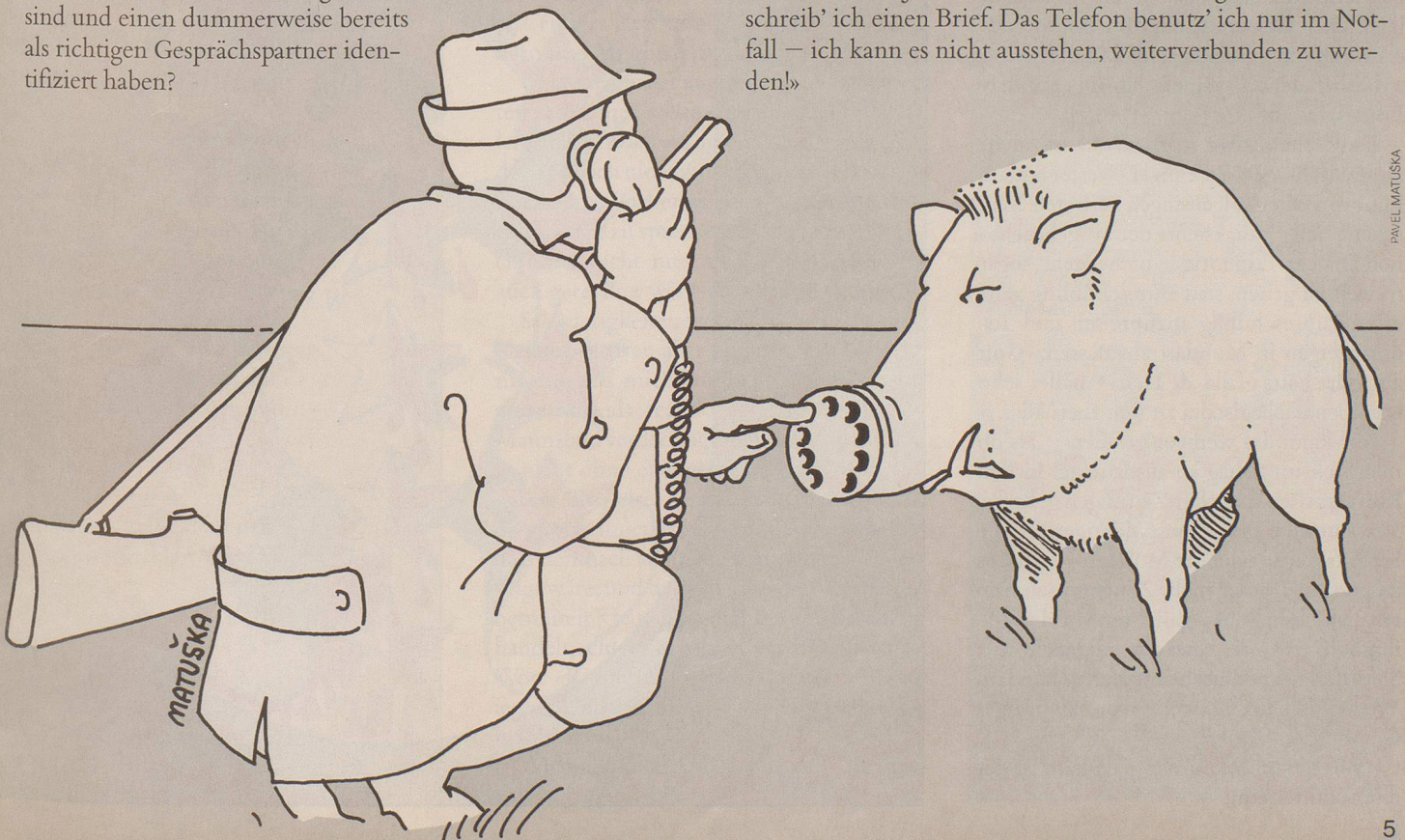
«Sollten sich Anzeichen für Telefonterrorismus zeigen, wie eben das unmotivierte Abhängen und Umleiten, empfehlen wir, nach dem zweiten Weiterverbinden in Zukunft selbst Ja, bitte?» zu sagen. Dies verwirrt den anderen dermassen, dass er gar nicht weiss, was er sagen soll. Dies gibt einem selbst Zeit, ihn an eine möglichst weit entfernte Filiale – wir nehmen da immer Ulan Bator in der Mongolei – weiterzugeben. Sie können damit rechnen, dass die Gespräche nach zwei oder drei Tagen in Ihr Büro zurückkommen werden. Der Mann am anderen Ende wird dann dermassen erschöpft und verzweifelt sein, dass er keinen Widerstand (sprich: Sie weiterverbinden) mehr zu leisten vermag und Ihnen bereitwillig die gewünschten Auskünfte geben wird, bevor er mit einem Kreislaufversagen zusammenbricht.»

Kann man eigentlich auch noch etwas gegen lästige Anrufer machen, die zu einem durchgekommen sind und einen dummerweise bereits als richtigen Gesprächspartner identifiziert haben?

«Das ist natürlich schon um einiges schwieriger zu handhaben. Einfach weiterverbinden oder abhängen geht nicht, da man danach mit einem Beschwerdebrief rechnen muss. Früher blieb einem da meist nichts anderes übrig, als klein beizugeben und sich mit den Problemen des Anrufers auseinanderzusetzen. Aber dank der heutigen technischen Hilfsmittel kann auch dieses Problem gelöst werden. Speziell geeignet ist der Störgeräuschegenerator «Rausch & Zisch» von der Firma Firtel. Nach der Aktivierung der kleinen, am Telefon anzuschliessenden Zusatzbox, wird das von Ihrem Telefon ausgehende Signal allmählich immer mehr von Rauschen, Zischen und andern Störgeräuschen überlagert, so dass der andere Sie schon nach wenigen Sekunden nicht mehr verstehen wird. Da das bei Ihnen ankommende Signal nicht gestört wird, können Sie die Verärgerung des anderen mitverfolgen, wenn er Sie nicht mehr versteht. Sobald er abgehängt hat, werden Sie in der Lage sein, präventive Massnahmen gegen allfällige wiederholte Versuche seinerseits, Sie nochmals zu erreichen, zu treffen.»

Als letztes wollen wir noch wissen, wie ein Kommunikationsspezialist denn seine persönliche Kommunikation handhabt, wie er mit anderen Menschen kommuniziert, welche High-Tech-Hilfsmittel er benutzt.

«Wenn ich bei jemandem nicht selbst vorbeigehen kann, schreib' ich einen Brief. Das Telefon benutz' ich nur im Notfall – ich kann es nicht ausstehen, weiterverbunden zu werden!»



PAVEL MATUŠKA