



Katholische Kirche im WDR

Katholisches Rundfunkreferat beim WDR
Wallrafplatz 7
50667 Köln
Tel. 0221 / 91 29 781
Fax 0221 / 27 84 74 06
www.kirche-im-wdr.de
E-Mail: info@katholisches-rundfunkreferat.de

Die Text-Rechte liegen bei den Autoren und beim Katholischen Rundfunkreferat. Verwendung nur zum privaten Gebrauch!

Kirche in 1Live | 18.04.2019 floatend Uhr | Simon Zalandauskas

Callcenter

Callcenter

Komisch, hab letztens gehört, dass Leute, die in einem Callcenter arbeiten, eher unter Burnout leiden, als andere. Okay, also wenn ich da jetzt so drüber nachdenke, was die Leute sich alles anhören müssen.... ja damit meine ich nicht mich, also den Kunden, sondern die Callcenter-Angestellten. Ich meine, ich denke mir jedes mal, ne... Da will mir wieder irgendjemand von diesen Verkäufern einen neuen Handy-flat andrehen.... Ne echt nicht nice. Aber wenn ich mich beschwere, dass die schon wieder anrufen, ja ... dann denke ich nicht darüber nach, dass diese Leute, ... auch nur ihren Job machen.

Wenn ich mir überlege, dass ich im Fitnessstudio einen Kunden nach einem Probetraining bei uns danach frage, ob der Interesse an einem Vertrag hätte, dann mache ich auch nur meinen Job. Der Unterschied ist nur, dass die vom Callcenter das den ganzen Tag machen müssen!

Vielleicht pampe ich das nächste Mal nicht: "Ja, was wollen Sie denn?“, sondern: "Ja, warum nicht? Schießen Sie los.“ Ob ich denen was abkaufe oder nicht, hat ja nichts damit zu tun, ob ich dabei noch freundlich bin. Und jetzt mal ehrlich. Das muss doch nicht einmal jemand vom Callcenter sein. Wenn jemand nicht so gut drauf ist oder gestresst ist, bemerke ich das manchmal selbst nicht. Wenn ich vielleicht aber zufällig meine schlechte Laune an der Person auslasse, haue ich da sogar noch ne Schippe drauf! Daran denke ich beim nächsten Gespräch oder beim nächsten Anruf. Nicht nur wenn jemand mir jemand etwas verkaufen will. Dann kann ich den einen oder anderen Moment besser machen.

Simon Zalandauskas, Lemgo