

Sprechsaal

Wer ist am Telefon? – Darauf kommt es an!

Nun haben wir die Frage, ob es für ein Uhrengeschäft zweckmäßig sei einen Fernsprechanschluß zu besitzen, genügend erörtert und als Frucht dieses Meinungsaustausches entnommen, daß diese Frage zu bejahen ist, denn die Anschlußinhaber haben uns das in überzeugenden Ausführungen bewiesen. Es ist deshalb die rechte Zeit, darauf hinzuweisen, daß ein Telefon Nutzen oder Schaden bringen kann, je nachdem es bedient wird. Daß es vorhanden ist, scheint das Wichtigste nicht zu sein, sondern wie es ausgewertet wird, und da zeigt es sich, daß es mehr Sorgfalt verlangt, als ihm mancher angedeihen läßt. Zunächst ist noch lange nicht jeder berufen, telefonieren zu können, insbesondere wenn „angerufen“ wird. Es gehört dazu Ruhe, gutes Hören, deutliches Sprechen, Verständnis für die Eigenart des Telefons und seine kurz oder lange währenden Störungen, und schließlich auch Unterrichtetsein, damit der Anrufer erfahren kann, was er wollte. Man vergesse als Telefonierender nicht, daß man in diesem Falle einen Teil des Ansehens und Rufes des Geschäfts in der Hand hat, insbesondere wenn, wie so gern, manche Kunden im Telefon andere Töne anschlagen als sonst.

Es ist z. B. ungezogen, nicht die Firma zu nennen, sondern zu rufen: „Ja!“, oder „Wer ist da?“, oder gar „Hallo?!“, denn wer z. B. vom Automaten aus spricht, weiß niemals, ob er recht verbunden ist, und muß den Groschen riskieren, um das zu spät zu erfahren. Ebenso ist es falsch, nur die Nummer zu nennen, was immer eine Rückfrage verlangt, weil der Anrufer die eben erst gesuchte Nummer längst wieder vergessen hat, während er aufmerksam auf die Nennung der Firma wartete. Der Anrufer vom Automaten aus ist meist etwas nervös, vielleicht weil er die Hände voll hat oder erst lange die Nummer suchen mußte, während die anderen, die noch sprechen wollen, schon an die Scheiben klopfen. Der Name der angerufenen Firma muß sofort und klar ausgesprochen genannt werden. Doch muß so viel Wartezeit sein, daß der Anrufer antworten kann. Nicht daß, wie es kurz vor Geschäftsschluß vorgekommen ist, eine unzulängliche Kraft hinrennt, die Firma hineinruft und sofort wieder anhängt, während der Rufer im Automaten noch den Knopf drückt. Kinder, Dienstmädchen oder junge Leute am Telefon, die nicht telefonieren können und deshalb auch nicht dürften, können sehr viel verderben.

Ist das Telefon Dienst am Kunden, so darf das auch keine bloße Geste sein, sondern der Kunde muß sich auf dem fernmündlichen Wege ebenso verstanden, geschätzt und bedient fühlen wie von Angesicht zu Angesicht im Laden selbst. Durch eine schlechte Befriedigung des Kunden am Telefon ist schon viel Schaden entstanden, viel Mißstimmung gegen ein Geschäft erzeugt worden.

Am besten ist es, unzulängliche Leute gar nicht an das Telefon zu lassen oder ihnen genau vorgeschriebene Antworten einzudrillen, denn selbst in der bloßen Annahme von Bestellungen richten sie in der Regel schon Unglück an; nicht immer ist fehlende Klugheit oder schlechtes Unterrichtetsein daran schuld, sondern eine Art krankhafter Telefonnervosität.

So ist z. B. eine solche Schemaantwort: „Herr T. ist vor einer Stunde nicht zu erreichen; bitte geben Sie mir Ihre Telefonnummer, damit er anrufen kann. Ich bin nicht genug unterrichtet, um Ihnen zu antworten.“

Daraus sieht man schon die Schwierigkeiten; aber besser eine solche Antwort als eine falsche oder eine, die so richtig ist, daß sogar die Geschäftsgeheimnisse durch das Telefon entfliehen. Wenn der Hörer abgehängt

ist, hört am anderen Ende der Zuhörer alles, was in der Nähe des Telefons vorgeht. Man achte also darauf, daß in der Zeit vom Abhängen bis zum Sprechen (manchmal lange, wenn erst jemand geholt wird) nicht kompromittierende Geräusche entstehen oder gar Bemerkungen über den Sprecher fallen, die dessen Eigenliebe kränken könnten.

Ist man selbst am Telefon, so behalte man die Ruhe, suche den Kunden zu verstehen, zögere nicht um eine Wiederholung des Nichtverstandenen zu bitten, und wiederhole den Sinn liebenswürdig nach einigen Sätzen. Das gibt dann eine Art Zwiegespräch, dessen der Kunde am anderen Ende bedarf, um nicht auf einmal erschrocken aufzuhören, im Glauben, der Hörer sei fort oder die Leitung gestört. Ist man angerufen, so warte man auch, bis sich der Teilnehmer meldet, denn wenn er kommt, nachdem der Hörer schon wieder angehängt ist, glaubt er an Störung. Bei Gesprächen nach fernen Orten muß man viel Geduld haben; oft bleibt der Zuhörer weg, man hört ihn nicht mehr, oft hört nur Einer, dieser aber dann tadellos, während der andere den Apparat halb zerreißt, in der Annahme, es sei schon wieder eine Unterbrechung. Da aber die Damen des Telefons heute mehr als früher darauf achten, daß die Gespräche auch wirklich stattfinden, sind sie bald bei der Hand, um eine Störung zu beseitigen, die in irgendeiner Nebenanschlußleitung liegen kann.

Wenn man im Mittelalter den Charakter eines Menschen kennenlernen wollte, so beobachtete man ihn beim Spiel. Schlug er dem Gegner das Schachbrett über den Kopf, so galt er als jähzornig und böseartig. Wir haben für dieselbe Probe das Telefon als Prüfstein des Charakters; deshalb achte man darauf, immer ruhig-humorvoll in das Telefon zu sprechen, sich nicht aufregen zu lassen, immer sachlich zu bleiben und an den Vers zu denken, der beginnt: „Laß dich durch einen Fernspruch nicht aus der Ruhe bringen!“ Man erkennt aber auch den rücksichtslosen Menschen daran, daß er von einer Fernsprechstelle aus eine ganze Anzahl langer, aber lächerlicher Gespräche erledigt, unbekümmert um die Schlange der anderen. (V/378)

„Seine Majestät der Kunde“

In Nummer 43 der UHRMACHERKUNST wird im Leitartikel: Wie weit kann man Kundendienst treiben?, unwiderlegbar nachgewiesen, daß auch hierin Grenzen gegeben sind, die nicht überschritten werden sollen, obwohl dies, oft sogar von berufener Seite, als empfehlenswert hingestellt wird. Übertreibung kann sich natürlich auch zum Schaden für uns auswirken.

Über den Begriff „Kundendienst“ sind dem Einzelhandel sicher wertvolle Winke und Ratschläge vermittelt worden. Wenn solche Anregungen auch nicht immer den Reiz der Neuheit in sich schließen und zuweilen nur Selbstverständliches sind, so ist dies alles dennoch von Vorteil, weil dadurch manche eingeschlichenen Nachlässigkeiten und gleichgültigen Unüberleglichkeiten wieder einer einwandfreien und taktvollen Kundenbedienung Platz machen. Das tut besonders not in Zeiten wirtschaftlichen Tiefstandes.

Über das Ziel hinausschießen, schlägt aber auch hier ins Gegenteil um und wird zum schlechten „Dienst am Kaufmann“.

Dem Schreiber dieser Zeilen ist erinnerlich, daß in einem Vortrag über das Thema „Kundendienst“ vom Vor-