



Hilfe! Kunde ruft an!

Das Folgende ist nichts für schwache Nerven. Denn es geht um ein schauriges Thema: Folter am Arbeitsplatz. Was in Guantanamo der Elektroschocker war, ist am modernen Arbeitsplatz das Telefon. Es bereitet Managern und Angestellten Höllenqualen. Die Schmerzen sind so schlimm, dass viele Gepeinigte, klingelt ihr Telefon, weder den Firmennamen, noch ihren eigenen Namen, geschweige denn ein „Guten Tag“ herauspressen können. Sie schaffen nur noch ein gehauchtes „Ja?“, „Hallo?“, „Was?“ oder „Bitte?“. Und das ist gut so.

Denn der anrufende Kunde, Lieferant, Geschäftspartner oder Wirtschaftsredakteur soll vom ersten Wort an wissen, dass er bei dieser Firma nicht willkommen ist, dass sein Gegenüber anonym bleiben, noch nicht einmal verraten möchte, ob der Anrufer beim richtigen Unternehmen in der richtigen Abteilung gelandet ist und dass er den Anrufer für so minderwertig hält, dass er ihn noch nicht einmal eines Grußes für würdig befindet.

Erstaunlich an diesem Phänomen ist weniger, dass es einigen Neandertalern offensichtlich gelungen ist, bis ins 21. Jahrhundert zu überleben, um nun ihre Grunzlaute ins Telefon zu stoßen. Erstaunlich ist vielmehr, dass es Vorgesetzte gibt, die solchen Kundenvergraulern auch noch Gehalt bezahlen.

Beispiel dafür ist ein Bereichsleiter, der von einer Geschäftsreise mal seinen Innendienst anrufen musste. Der zuständige Innendienstmitarbeiter meldete sich kurz und bündig mit „Bitte?“. Der Bereichsleiter wurde erst unheimlich sauer, dass er sich von einem Untergebenen derart unhöflich anquatschen lassen muss. Dann bekam er fast einen Herzinfarkt, als ihm bewusst wurde, dass dieser Mitarbeiter täglich mindestens 20 Anrufe entgegen nimmt. Hochgerechnet ergibt das jährlich einige Tausend Kunden, die der unhöfliche Mitarbeiter mit seinen verbalen Tritten vors Schienbein vergrault. Der Mitarbeiter sabotiert sein eigenes Unternehmen! In Westeuropa kann er dafür gefeuert werden. Hierzulande nicht. Das erklärt teilweise, warum die hiesige Telefonkultur so niederschmetternd ist. Es erklärt nicht, warum es einige Firmen gibt, deren Mitarbeiter und Manager sich auch am Telefon zu benehmen wissen. Warum tun die das?



Warum sind denen Kunden und andere Anrufer nicht piepegal? Warum wollen die, dass der Kunde sich gut aufgehoben fühlt und gerne wieder das Unternehmen mit seinem Umsatz beehrt? Die Wahrheit ist: Die wollen das gar nicht! Nicht in erster Linie. In erster Linie sind das einfach nur intelligente Leute. Leute, die wissen, dass es nichts bringt, sich am Telefon wie der letzte Barbar zu benehmen: Denn davon fühlt man sich nicht besser! Davon geht die Arbeit nicht leichter. Davon werden die Kunden nicht pflegeleichter. Das Verrückte ist nicht, dass es solche Menschen tatsächlich noch gibt. Viel verrückter ist, dass es Vorgesetzte gibt, die solche Menschen einstellen. Sind die tatsächlich verrückt?

Natürlich nicht. Die sind eher gerissen. Die wissen etwas, was ihre Konkurrenten nicht wissen: Dass Kunden entgegen landläufiger Mythen nicht wegen dem Preis ein Unternehmen wechseln, sondern wegen dem Service. Dass vor allem Meinungsführer (wie ich) es sich nicht bieten lassen, am Telefon wie Schwerverbrecher behandelt zu werden und deshalb konsequent Unternehmen boykottieren, bei denen Neander am Telefon sitzen.

Es gibt in Chicago einen McDonald's, der die anderen zwanzig McDonald's in der Stadt im Umsatz um Längen hinter sich ließ, obwohl sich das weder mit seiner Größe noch seiner Lage erklären lässt. Als ein Research-Team das Phänomen untersuchte, stellte sich heraus, dass das Umsatzplus fast nur an einer einzigen Kasse gemacht wurde. Die Researcher suchten sich die Augen wund, fanden aber nicht heraus, warum sich Kunden selbst dann an der Kasse von Thelma in die Schlange stellten, wenn alle anderen Kassen frei waren. Schließlich zogen sie einen Verhaltensbiologen hinzu, der das Rätsel löste: Thelma ergriff beim Herausgeben des Wechselgeldes mit ihrer linken Hand die rechte Hand des Kunden und zählte mit ihrer Rechten das Geld in seine Hand. Diese simple, triviale, banale, menschliche Geste entwickelte in entmenschlichten Zeiten, in denen in Großstädten alle fünf Sekunden ein Mord passiert und Neandertaler in Telefone grunzen, so große menschliche Nähe und Wärme, dass die Kunden lieber bis zu fünf Minuten an Thelmas Kasse in der Schlange standen, als zu den Neandern an anderen Kassen zu gehen.

Ich will damit nicht sagen, dass Höflichkeit sich in barer Münze auszahlt. Denn das ist offensichtlich. Ich will damit nicht sagen, dass jeder Vorgesetzte ein cleverer Hund ist, der lauter Thelmas einstellt. Das ist ebenso offensichtlich. Was ich damit sagen will, ist: Ich glaube, Thelma liebt ihren Job. Sie ist nicht höflich, weil sie einen Superjob hat. Es ist gerade umgekehrt: Weil sie sich ihre Menschlichkeit, Würde, Freundlichkeit und Höflichkeit gerade auch in diesem Job Tag für Tag bewahrt, ist sie glücklich, erfolgreich und geachtet. Und das ganz ohne Uni-Diplom oder Prokura. Einfach nur mit Höflichkeit. Ist das nicht wunderbar?