

# KOMMUNIKATION: PROBLEME BEIM TELEFONKONTAKT MIT DEUTSCHEN UNTERNEHMEN

## Bitte warten Sie ....?!

- 75% der Mitarbeiter in den Telefonzentralen wissen nicht, wer für das Problem des Anrufers zuständig ist.
- Häufig werden die Anrufer mehrfach weiterverbunden – das Warten wird zur Qual.
- Nur jeder 2. Gesprächspartner zeigt sich hilfsbereit und gibt eine zufriedenstellende Auskunft.
- Bei Reklamationen weigern sich fast 50% der Firmenmitarbeiter, ihren Namen zu nennen.
- Nur 15% der Anrufer werden mit ihrem richtigen Namen angesprochen; Name und Adresse werden nicht oder nur widerwillig notiert.
- Jeder dritte Anrufer (33,3%) erreicht erst beim zweiten Versuch den gewünschten Ansprechpartner. Gründe: Es ist besetzt oder der Ansprechpartner meldet sich nicht.

Quelle: Forschungsgruppe Management und Marketing, Universität Kassel, 1994; laufende eigene Kundenerfahrungen (Telekomanbieter, Fluggesellschaften, massiv werbende Anbieter (Deutschland, Österreich) mit ineffizientem telefonischen Kontakt- und Infoservice (Kosteneinsparung und eklatante Widersprüchlichkeit zwischen Marketing- und Vertriebspraxis mit der Folge massiver Kundenverärgerung), Grossbetriebe etc.