2011/19 dschungel

https://jungle.world/artikel/2011/19/job-mit-zukunft

Job mit Zukunft

Von **Elke Wittich und Boris Mayer**

<none>

Dudeldudeldudel, pieps, dudeldudeldudel, der nächste freie Mitarbeiter ist für Sie reserviert, dudeldudeldudel. So ungefähr hört es sich an, wenn man in einer Warteschleife gefangen ist – und zwar selbst dann, wenn am anderen Ende nicht irgendein staatlicher Betrieb, sondern ausgewiesene Medienunternehmen entschieden haben, dass die Anrufer sich die Zeit mit Un dringend notwendig, dass ein neuer Beruf erfunden wird, nämlich der des Warteschleifen-Gestalters. Im ersten Ausbildungsjahr müssten die Azubis nicht viel mehr tun, als sich mit dem Wesen eines Anrufenden auseinanderzusetzen und zu erkennen, dass der es gar nicht schätzt, überall die immergleiche Musik und vor allem die immergleiche Ansage zu hören. Im zweiten Jahr würden die Auszubildenden dann verschiedene Strategien lernen, die Kundschaft zu unterhalten. Per Tastendruck könnte die sich zum Beispiel für bestimmte Musikgenres entscheiden und missliebige Stücke mit dem Ansteuern der Raute-Taste beenden, und für diejenigen, die partout nicht bedudelt werden wollen, müssten sich die jungen Berufsanfänger halt irgendwas anderes ausdenken, Spiele vielleicht, oder kleine Wetten. Im dritten Jahr wäre kreative Ansagen-Gestaltung dran. Statt des stupiden Wartespruchs könnten kleine Anekdoten erzählt werden, oder hilfreiche Weisheiten über das Warten als Chance. Kurzmeditationen würden die Kundschaft zudem entspannen, was beim irgendwann folgenden Gespräch auch für die Mitarbeiter von Vorteil wäre. Oder es könnten Wahrheiten verkündet werden: »Tut uns leid, keiner da, kommt auch keiner, wir sparen nämlich Personal, damit Sie unseren Schrott billig einkaufen können.« Oder: »Während Sie darauf warten, überlegen Sie bitte noch einmal ganz genau: Können Sie sich Ihre Frage nicht selber beantworten?«

© Jungle World Verlags GmbH