# HASSE MAL 'NE MARK?

Neulich, auf einem organisierten Motorradtreffen im Südharz, machte ich folgende Beobachtung: Ein einfacher, etwas älterer Herr namens Eberhard, der sonst wohl kaum gebraucht wird, sammelte regelmäßig den Müll ein, der bei diesem zu einem Volksfest ausufernden Massenauflauf zwangsläufig entstand. Zumal die örtliche Dorfjugend plus mehr oder weniger geladene Gäste auch gleich noch ihre Jugendweihe zwischen Bikes und Bierbänken begoß.

Sicher vom Organisator als Vorbeugung gegen potentielle Beschwerden engagiert, klaubte Eberhard über drei Tage und Nächte mit beinahe stoischer Gelassenheit Pappteller, Currywurst-Reste, Zigarettenschachteln und leere Schnapspullen zusammen. Doch es gab kaum jemanden, der sich dafür bedankte, geschweige denn ihm eine Mark zusteckte. Nahezu alle hielten diesen Service wohl für selbstverständlich, zumal der Mann ja vom Wirt (hoffentlich) sowieso entlohnt werden würde. Doch niemand konnte das genau wissen.

Was dies alles mit PC-ONLiNE zu tun hat? Nun – auch auf die Gefahr hin, den Haß aller 0190-Hotline-geschädigten Teles-Kunden auf mich zu laden: Wir hatten ein äußerst interessantes Gespräch mit Prof. Dr. Sigram Schindler (siehe auch „Teles im Kreuzverhör“ auf Seite 22 in dieser Ausgabe), seines Zeichens Vorstandsvorsitzender von Teles und ein wirklich engagierter ISDN-Veteran mit Visionen. Es ging um die zahlreichen überhaupt nicht lustigen Beschwerden über seinen Kundendienst, die unsere Leser beinahe täglich bei uns loswerden – mit der berechtigten Bitte um Unterstützung in ihrer Angelegenheit.

Beeindruckt hat mich ein auf den ersten Blick recht geschwollen klingender Satz zum Thema Honorierung von Service, über den wir noch etwas länger „off the records“ diskutierten: „Die Dienstleistungsarbeitsplätze, die wir alle suchen, die gibt es in der Informationsgesellschaft“. Prof. Dr. Schindler hat unmißverständlich klargestellt, daß er dazu steht, als einer der ersten für seinen Hotline-Service kalkuliert Geld zu verlangen; denn vom Verkauf billiger ISDN-Karten allein könne er nicht leben, geschweige denn seine Hotliner finanzieren.

Wenn echte und Möchtegern-VIPs in Deutschland sich über mangelndes Dienstleistungsbewußtsein in Deutschland beschweren, orientieren sie sich gerne an Amerika: Dort sei alles sehr viel einfacher. In der Tat: Menschliche Kofferkulis, Shuttle Services, Tütenpacker im Supermarkt, Straßenkehrer und Schuhputzer sind dort selbstverständlich.

Aber haben Sie – zum Beispiel als Student – jemals versucht, solch einen Job allen Ernstes hier bei uns in Deutschland zu verrichten? Sie würden sich wahrscheinlich schämen. Und anstatt eine Mark zugesteckt zu bekommen, von der Sie leben müßten, würden Sie in den meisten Fällen nur mitleidige Blicke ernten, von denen Sie sich leider nichts kaufen können.

Online ist die Welt noch härter. Alles, bis auf die Telefongebühren, wird billiger, vieles gar kostenlos. Die wenigsten Shareware-Programmierer können mit pekuniärem Dank rechnen, obwohl ihre Software von Tausenden kopiert wird. Die wenigsten Nutzer zahlen nämlich freiwillig die geforderten Registriergebühren.

Noch schlimmer trifft es (gute) Hotlines, die vom Zwang gegeißelt werden, wirklich jeden, auch die abgebrühtesten Kunden, zufriedenstellen zu müssen – selbst wenn die aufgewendete Zeit für Fragen, die häufig über das eigentliche Problem weit hinausgehen, den Wert des gekauften Produkts um ein vielfaches übersteigt. Dieses Mißverhältnis kann, hundert- oder gar tausendfach multipliziert, zumindest kleinere Unternehmen nur ruinieren.

Ich will Teles damit keinesfalls in allen Punkten recht geben. Herr Schindler gibt ja zu, daß es für den Kunden auch teure Pannen gibt. Nur wird meiner persönlichen Meinung nach in Deutschland in aller Regel zuviel über mangelnden Service gejammert. Andererseits läßt sich guter Service kaum praktizieren, wenn beispielsweise Müllsammler wie Eberhard von den wenigsten respektiert und somit bestenfalls schlecht honoriert werden. Die Wahrheit liegt wahrscheinlich in der Mitte.

Homepage: http://www.pconline.de/tjannot

**„Ich will Teles keinesfalls in allen Punkten recht geben. Herr Schindler gibt ja zu, daß es für den Kunden auch teure Pannen gibt.“**

Thomas Jannot, Chefredakteur