

In der Warteschleife

Oder: Nicht sprechen - singen!

„Hier Klärchen Schmidt, recht guten Morgen!
Mein Anschluss macht mir häufig Sorgen ...“ -
„Hier spricht die Deutsche Telepom*,
mein Name: Ich bin Tele-Tom,

*der Automat, der sie verbindet,
den rechten Ansprechpartner findet,
der Ihnen rasch und kompetent,
die Antwort auf die Frage nennt,*

*die Sie bewog, uns anzurufen.
Um Ihren Anruf einzustufen,
erheb' ich Daten jetzt vorab,
der Kosten halber kurz und knapp,*

*in sprachgesteuerten Funktionen:
Zunächst geht's darum, wo sie wohnen.
Sie nennen bitte jetzt den Ort,
bei Doppelnamen Wort um Wort,*

*von dem Sie augenblicklich sprechen? -
„Ich bin aus Brechen ... Niederbrechen!“ -
„Noch einmal bitte, wenn es geht,
und langsam. Tele-Tom versteht*

*nur, wenn Sie laut und deutlich sprechen! -
„Ich - bin - aus Brechen ... Niederbrechen!“ -
„Der Ort ist leider unbekannt!
Hier ist Ihr Kosten-Zwischenstand:*

*Für das Gespräch, dass wir hier führen,
ergeben sich bis jetzt Gebühren
von einem Euro, Cent null vier.
Bei Ihrem Wohnort waren wir,*

*ein Ort 'Ich - bin' ist nicht zu finden.
Dann brauche ich, Sie zu verbinden,
jetzt die genaue Postleitzahl.
Ich bitte dazu jedesmal*

*nach einer Ziffer kurz zu warten.
Sind Sie bereit? Dann bitte starten!“ -
„Ich glaube: sechs - fünf - sechs - eins - zwei,
nein, hinten eins ... vielleicht auch drei?“ -*

*„Mein Suchsystem beginnt zu suchen ...
ein Treffer ist nicht zu verbuchen!*

*Die Postleitzahl, die Sie genannt,
wird angezeigt als ... unbekannt!*

*Plan B hat hierfür vorgesehen,
jetzt nach der Schwere vorzugehen,
des Falles, der des Anrufs Grund ...“ -
„Ich wiege hundertsiebzig Pfund!“ -*

*„Ein solcher Grund ist nicht gelistet.
Auch meine Sprechzeit ist befristet.
Ich schlage daher dringend vor,
Sie wechseln jetzt ins Haupt-Ressort.*

*Doch darf ich, ehe wir uns trennen,
den letzten Kostenstand noch nennen:
Bis jetzt fällt für Gebühren an
drei Euro fünfzig! - Also dann,*

*ich schalte die Verbindung weiter!“ - - -
„Hier Telepom, Heinz-Wilhelm Reiter!“ -
„Hier spricht Frau Klärchen Schmidt, hallo!
Ein echter Mensch! Da bin ich froh!*

*Herr Tom, mit dem ich grad gesprochen,
hat meinen Anruf abgebrochen.
Warum, das weiß ich leider nicht,
am Ende lag es am Gewicht ...?“ -*

*„Wie, gute Frau, kann ich denn dienen?“ -
„Ich dachte jetzt, ich nenne Ihnen,
den Fehler, den mein Anschluss hat ...“ -
„Sie rufen an aus welcher Stadt?“ -*

*„Ich - bin - aus Brechen ... Niederbrechen!“ -
„Ist's möglich, dass Sie lauter sprechen?“ -
„Brechen!, Nähe Limburg, Lahn!“ -
„Sie haben nach Gebührenplan,*

*als Kostenstand fünf Euro sieben!
Doch halt, wo war'n wir steh'n geblieben ...
ach ja, bei Brechen, ihrem Ort ...
Gibt's Telepom-Filialen dort?“ -*

*„Nein, nicht mal einen Kaufmannsladen!“ -
„Dann gute Frau, kann's wohl nicht schaden,
wenn ich, die Kosten fest im Blick,
Sie rückverbinde!“ - Es macht „Klick“!*

*Frau Schmidt hört Wähl- und Wartezeichen,
und landet wieder bei dem gleichen:*

*„Hier spricht die Deutsche Telepom,
mein Name: Ich bin Tele-Tom,*

*der Automat, der sie verbindet,
den rechten Ansprechpartner findet,
der Ihnen rasch und kompetent ...
die aktuellen Kosten nennt,*

*mit andern Worten: die Gebühren
des Ferngesprächs, das wir hier führen:
Acht Euro, sechsundsiebzig Cent!
Bei Neun wird das Gespräch getrennt,*

*so bitte ich, es kurz zu machen.“ -
Wir sind am Schluss: Mag sein, wir lachen,
doch wer's erlebt, der lacht nicht mehr.
Ganz ähnlich geht es im Verkehr*

*mit Hotlines** und mit Krankenkassen.
Hier ist mein Rat: Man soll es lassen,
mit Automaten spricht man nicht!
Mein Tipp ist der: Man unterbricht*

*den „Tele-Tom“ mit lautem Singen***!
Das kann nach „La-li-lu-la“ klingen,
vielleicht auch nach dem neu'sten Hit.
Man singt - und man erreicht damit,*

*dass „Tele-Toms“ den Dienst versagen!
Sie wissen nicht mehr, was zu fragen
und leiten uns in kurzer Frist
(sofern die Leitung offen ist)*

*zu einem, der wie früh'r gewöhnlich
uns fragt und hilft und zwar persönlich,
von Mensch zu Mensch. So spart man Zeit
und schneller sind wir dann soweit,*

*dass sie auch wirklich sich bequemen,
sich unsrer Sache anzunehmen -
nicht irgendwann, vielmehr schon bald! -
Ihr glaubt nicht dran? Probiert es halt!*

Manfred Günther

* Nicht zu verwechseln mit einem ähnlich klingenden Telekommunikations-Unternehmen!

** Hotlines - sprich: Hotleins = Telefonzentralen, angeblich zu Beratung und Hilfe

*** Es funktioniert wirklich!!!