

"Arbeit ist das halbe Leben"- hätte ich doch die andere Hälfte gewählt...

One-Shots zu den unterschiedlichen Berufe-Generatoren

Von Regenschein

Snape als Kundenberater im Call-Center

„Willkommen bei der Mobil.net-GmbH – mit uns sind sie immer richtig verbunden. Mein Name ist Severus Snape, was kann ich für sie tun?“, las Snape monoton die Begrüßungsformel der Telefon- und Internetgesellschaft für die er arbeitete vom Computerbildschirm vor ihm ab als er den Anruf eines Kunden entgegennahm.

„Ich habe Probleme mit meinem Router.“

„Wenn sie mir bitte zuerst ihr Kundenpasswort nennen...“, schnarrte Snape.

„Es ist etwas komplizierter, daher werde ich es buchstabieren, ja?“

„Von mir aus...“, seufzte Snape bereits darauf gefasst, wieder irgendeinen dusseligen Haustiernamen+123 zu hören.

„Also hören sie“, meldete sich der Kunde wieder, „D.“

„Ja“, bestätigte Snape knapp und drückte das *D* auf seiner Computertastatur.

„U.“

„Ja.“

„B.“

„Ja.“

Und sofort. Snape tippte einen Buchstaben nach dem anderen, welche der Anrufer am anderen Ende der Leitung ihm diktierte. Als der Kunde den letzten Buchstaben seines Kundenpassworts genannt hatte, hob Snape den Kopf, um auf den Bildschirm vor sich zu blicken. Dort stand nun im Eingabefeld für das Kundenpasswort: *DUBISTBLOED*. Snape brauchte einen kurzen Moment bis er verstand was dort wirklich stand – *du bist bloed*.

Snapes Augenbrauen zogen sich zusammen und eine kleine Ader an seiner Stirn begann bedrohlich zu pochen.

„Wahnsinnig witzig, ihr kleinen Mistkäfer!“, fauchte Snape und unterbrach mittels eines Tastendrucks seiner Computertastatur die Verbindung zu dem bereits in schallendes Gelächter ausgebrochenen Anrufer.

Snape war dämliche Scherzanrufe gewohnt. Während der letzten zwei Jahre, die er bereits in diesem Call-Center als Kundenberater arbeitete, hatte er fast täglich mit solchen Scherzkeksen zu tun. Allerdings war es Snape nahezu egal, ob er nun einen dieser Witzbolde oder einen Kunden mit einem tatsächlichen Problem am Telefon hatte. Beide würden ihm furchtbar auf die Nerven gehen. Jedoch konnte er die Scherzanrufer sofort wegdrücken, bei den Kunden hingegen gestaltete es sich etwas

schwieriger diese schnellstmöglich wieder abzuwimmeln.

Eine Zeit lang war Snape ganz gut mit der Methode gefahren, dass die Telefonverbindung zwischen ihm und dem Kunden *zufällig* unterbrochen wurde. Allerdings hatte dies letztlich dazu geführt, dass der Chef des Call-Centers vor ein paar Monaten Snapes Head-Set und Anschluss hatte überprüfen lassen, weil dort die Störungsrate der Telefonverbindungen um satte 800 % höher war als bei den restlichen Mitarbeitern des Call-Centers. Dass die Überprüfung selbstverständlich ins Leere verlief, quittierte Snape nur mit einem Schulterzucken und einem daher gestammelten: „Na, sowas.“

Um jedoch nicht weiter aufzufallen, musste Snape auf Plan B zurückgreifen.

Dieser bestand schlicht und einfach darin, die Kunden so schnell wie möglich an andere Stellen abzuschieben. So stellte Snape die Kunden bereits wegen der geringsten Kleinigkeit an die Technik, die Information oder sogar die Rechtsabteilung weiter. Und für den Fall, dass Snape keine dieser Institutionen zur Verfügung stand, vertröstete er den Kunden mit einem „Oh – da muss ich schnell meinen Kollegen fragen, bitte bleiben sie kurz dran“. Natürlich musste Snape nicht wirklich einen Kollegen fragen. Niemals. Stattdessen nahm er sich sein Buch zur Hand, schrieb ein paar Nachrichten auf dem Smartphone, schaute lustige Youtube-Videos oder googlete seinen Namen. Dies tat Snape so lange, bis er sich sicher sein konnte, dass der Kunde am anderen Ende der Leitung endgültig die Geduld verloren und aufgelegt hatte.

Heute hatte Snape diesen Trick bereits dreimal anwenden müssen. Wie anstrengend dieser Beruf doch war!

Snape sah seufzend auf die Zeitanzeige im unteren Eck seines Computers – 17:32 Uhr. Nur noch eine knappe halbe Stunde, bis er den Laden endlich verlassen konnte und erst am Montag wieder kommen musste.

In den Kopfhörern seines Head-Sets ertönte eine kurze Melodie, welche ihm den nächsten Anrufer ankündigte.

„Willkommen bei der Mobil.net-GmbH – mit uns sind sie immer richtig verbunden. Mein Name ist Severus Snape, was kann ich für sie tun?“, spulte Snape die Begrüßungsformel erneut ab.

„Hallo, hier ist Lasmiranda Densivilla.“, meldete sich die Anruferin.

„Lasmiranda Densivilla...?“, wiederholte Snape innerlich. Irgend etwas an diesem Namen störte ihn. Er hatte ihn schon einmal gehört. Doch wo? Genau! Bei dieser unflätigen Zeichentrickserei mit diesen seltsamen gelben Gestalten! *Lasmiranda Densivillia...* das klang doch wie... *Lass mich ran da, denn sie will ja!*

„Ihr miesen kleinen Kotzkrücken schon wieder!“, zischte Snape erbost und unterbrach sofort die Verbindung.

Während Snape sich anschließend genervt das Head-Set vom Kopf riss, um kurz seine pochenden Schläfen zu massieren, starrte irgendwo in einer Kleinstadt in Deutschland Lasmiranda María Densivilla Hernández empört ihren Telefonhörer an und beschloss umgehend ihren Internetanbieter zu wechseln.

Nachdem Snape sich wieder beruhigt hatte, indem er an seinen nahenden Feierabend dachte, war schon der nächste Anrufer in der Leitung.

Noch bevor Snape die übliche Begrüßungsformel herunterleiern konnte, rief der Anrufer bereits übertrieben fröhlich mit krächzender Stimme: „Hier ist Albus! Severus bist du's?“

Snape verdrehte die Augen. Der hatte ihm gerade noch gefehlt. Albus rief hier so gut wie täglich an, manchmal sogar mehrmals am Tag. Aber nicht, weil Albus ständig

irgendwelche Probleme mit der Internetverbindung o.ä. hatte – Snape war sich nicht einmal sicher, ob Albus überhaupt etwas mit solchen Sachen anfangen konnte, Snape bezweifelte sogar, dass zu Albus Geburt bereits das Telefon erfunden war – nein, Albus rief hier an, weil er sich langweilte.

So lies Albus sich oftmals sämtliche Angebote der Mobil.net-GmbH vorlesen, ohne nur ansatzweise in Erwägung zu ziehen jemals auf eines davon einzugehen. Er lies sich die Installation eines Internet-Routers erklären, den er gar nicht besaß oder stellte Fragen über diese *flachen Kästen, welche die Kids ständig bei sich hatten*.

Und aus irgendeinem unerfindlichen Grund war Snape dafür sein liebstes Opfer.

Zu Beginn hatte Snape Albus noch mit den oben angeführten Mitteln versucht loszuwerden. Jedoch war Albus der hartnäckigste Mensch, dem Snape jemals begegnet war. Denn Albus besaß etwas, das den meisten Menschen im jungen und mittleren Altern an allen Ecken und Enden fehlte – jede Menge Zeit.

Wurde die Telefonverbindung *zufällig* wieder unterbrochen, rief Albus erneut an. Stellte Snape Albus an andere Mitarbeiter weiter, stellten diese ihn früher oder später (meist früher) wieder an Snape zurück. Setzte er Albus zurück in die Warteschleife, weil er *kurz einen Kollegen fragen musste*, blieb Albus dran – immer – egal wie lange es dauerte.

Nach einer Weile resignierte Snape und sah ein, dass es leichter war sich Albus Gebrabbel einfach anzuhören und ab und zu mit einem *ahja, mhmh* oder *tatsächlich?* zu quittieren.

So blieb Snape auch heute nichts anderes übrig, als Albus unendlichen Redefluss im Ohr zu ertragen, während er geistesabwesend auf den Computermonitor starrte und hoffte, die Erde möge doch bitte schnellstmöglich von einem möglichst großen Meteor getroffen werden.

Bis ihn plötzlich das Klingeln seines Handys aus seiner geistigen Lethargie riss.

Es war Snapes Wecker, der ihm Punkt 18:00 Uhr auf dem Display seines Smartphones seinen Dienstschluss mit folgendem Text ankündigte:

(¬¬¬) *so long f***s!*

Ein kleines Lächeln breitete sich auf Snapes Lippen aus. Er rief noch ein kurzes „Tschüss Albus“ in den Hörer bevor er das Head-Set vom Kopf nahm, eilig seine Sachen zusammenpackte und als erster das Büro verließ.