

Niveau: C1

Thema: Handel

(Radiointerview, Moderatorin, Professor)

M: Früher war manches einfacher: Wenn ein Gerät, ein Fernseher zum Beispiel, kaputt gegangen ist, brachte man ihn normalerweise zum Reparieren ins Geschäft. Heute greift man meistens zuerst zum Telefon und versucht, den Kundenservice des Herstellers zu erreichen. Doch über schlechte telefonische Beratung ärgern sich die Kunden oft. Bei uns zu Gast ist heute Professor Heiner König. Er ist Wirtschaftswissenschaftler und hat eine Untersuchung zum Thema Kundenzufriedenheit vorgenommen. Herr Professor König, sind die telefonischen Hotlines der Unternehmen tatsächlich so schlecht wie ihr Ruf?

P: Nein, das kann man nicht sagen. Die meisten Leute haben eher positive Erfahrungen gemacht. In einer Umfrage wurden 500 Verbraucher befragt – Männer und Frauen zwischen 20 und 70 Jahren. 74 Prozent waren insgesamt zufrieden. Nur ein Viertel der Befragten hatten eher negative Erfahrungen mit telefonischer Beratung gemacht. Allerdings wurde die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter von vielen kritisiert.

M: Moment, Sie sagten doch gerade, Dreiviertel der Befragten seien insgesamt zufrieden gewesen?

P: Ja, das heißt: Sie waren mit dem Ergebnis der Beratung zufrieden. Denn in den meisten Fällen konnte man zuletzt eine Lösung finden, mit der der Kunde einverstanden war – auch wenn es manchmal länger dauerte. Trotzdem gibt es natürlich noch vieles, was verbessert werden müsste.

M: Worüber ärgern sich die Kunden denn am meisten?

P: Über die schlechte telefonische Erreichbarkeit der Unternehmen. Da muss sich noch viel ändern.

Aufgabe 1

Kaputte Geräte ...	
	a. ... konnte man früher nur nach telefonischer Beratung reparieren lassen.
	b. ... konnten die Kunden früher zur Reparatur im Geschäft abgeben.
	c. ... werden heute nur noch selten repariert.
	d. ... bringt man heute meistens zum Kundenservice des Herstellers.

Lösung: b ist richtig (man brachte Geräte zum Reparieren ins Geschäft)

a falsch (telefonieren muss man heute)

c wird nicht gesagt

d ist falsch (beim Kundenservice ruft man an)

Aufgabe 2

Mit den telefonischen Hotlines ...	
	a. ... waren die meisten Befragten zufrieden.
	b. ... haben die Unternehmen schlechte Erfahrungen gemacht.
	c. ... hat Professor König viele positive Erfahrungen gemacht.
	d. ... war keiner der Befragten zufrieden.

Lösung: a ist richtig (die meisten haben positive Erfahrungen gemacht)
b und c wird nicht gesagt
d falsch (die meisten sind zufrieden)

Aufgabe 3

Die Kunden ärgern sich besonders, ...	
	a. ... wenn keine Lösung für das Problem gefunden wird.
	b. ... wenn sie am Telefon niemanden erreichen.
	c. ... wenn sie keine Beratung bekommen.
	d. ... wenn es keine schnelle Lösung gibt.

Lösung: b ist richtig (schlechte Erreichbarkeit stört sie)
a ist falsch (meist findet sich eine passende Lösung)
c ist falsch (mit dem Ergebnis der Beratung sind sie zufrieden)
d ist falsch (es wird nur gesagt, dass es manchmal länger dauert)