

«Sprechen Sie nicht gerne mit mir?»

Mit dem «Anti-Telemarketing-Gegenwehskript» vergraulen Sie jeden Call-Agenten

VON ROLF FRANK

Würde man die Bibel heute schreiben, hiesse eine der sieben apokalyptischen Plagen: Telefonmarketing. Bei mir vergehen jedenfalls keine vier Wochen, bis eine überaus charmante Dame anruft und mir entweder ein Zeitungsabo, digitale Cablecomkanäle oder ein norddeutsches Lotto-Glückslos unterjubeln will. Irgendwie schein ich mit stumpfen Schwertern zu kämpfen. Gegen die lästigen Anrufe habe ich mit dem «Anti-Telemarketing-Gegenwehskript» nun endlich eine gleichwertige Waffe.

Zunächst drei Tipps, wie Sie es nicht machen sollten. Versuchen Sie es ja nicht mit Logik. «Nein, ich bin Journalist und lese viele Printmedien im Café um die Ecke, gratis. Ich brauche Ihre Zeitung nicht. Das habe ich Ihnen schon die letzten acht Mal gesagt. Merken Sie sich das endlich!» Nützt alles nichts. Die kapierten das nicht. Nach vier Wochen säuselt wieder eine Frauenstimme aus dem Telefon. «Darf ich Ihnen ein Zeitungsabo zum Spezialpreis anbieten?»

«Wollen Sie nicht ein paar Millionen gewinnen?»

Versuchen Sie es ja nicht mit ausgeklügelten Geschichten. Die müssen Sie situationsgerecht ständig neu erfinden. «Nein, meine Dame, ich will kein Lotterielos. Ich hatte noch nie Spielerglück. Ich bin sozusagen die Inkarnation von Donald Duck, also ein total hoffnungsloser Fall. Nicht mal eine Glücksspielle von Novartis kann mir helfen. Sie verschwenden ihre

Zeit bei mir.» Wie lautet die Frage vier Wochen später? Genau: «Wollen Sie nicht ein paar Millionen gewinnen?»

«Wollen Sie nicht?» – «Nein, verdammt, ich will nicht.» Das wäre der dritte Tipp. Werden Sie nicht ausfällig, auch nicht im wohlklingenden Französisch. «Non, Madame Cablecom, ihre digitale Fernsehkanäle interessieren mich pas du tout. Die tägliche TV-Merde ist schon analog in-supportable. Adieu.» Wird nichts nützen. Im Gegenteil: Bis zum nächsten Anruf deckt mich Madame mit billiger Postwerbung für digitale Fernsehkanäle ein.

Ein raffinierter Fragebogen aus den Niederlanden

Nun der ultimative Tipp, quasi das Antibiotika gegen die nervenden Agentinnen-Plage. Seit kurzem liegt das «Anti-Telemarketing-Gegenwehskript» des Niederländers Martijn Engelbregt griffbereit neben meinem Telefon. Ein raffinierter Fragebogen, mit dem ich jedes noch so hartgesottene Callgirl aus der Kurve bringe.

Die Strategie: Gleich zu Beginn attackiere ich die charmanten Anruferinnen mit Gegenfragen. «Mit wem spreche ich? Können Sie das buchstabieren? Gefällt Ihnen der Job? Bekommen Sie frei, um zum Zahnarzt zu gehen?» Regt sich die Agentin bald auf, was auch so sein soll: «Sprechen Sie nicht gerne mit mir?» Und so weiter.

Zum Schluss die Krönung: «Vielen Dank für Ihre Informationen. Würde es Ihnen etwas ausmachen, mir Ihre Telefonnummer zu geben, falls ich mehr Informa-

tionen benötige?»

Wenn die Telefonmarketing-Agentin immer noch bockt und wissen will, was mit den Antworten passiert: «Ich kann Ihre Zurückhaltung verstehen. Aber die Frage ist für mich aus Gründen der Rückprüfung wichtig, und ich werde die Informationen strikt vertraulich behandeln.»


Schwarze Haare, Pagenschnitt und braune Augen

Ich hab's probiert. Die Methode funktioniert. Es war an einem Samstagmorgen, die Holde von irgendeiner Zeitung hat mir brav solche und ähnliche Fragen beantwortet. Sie studiert Germanistik ungefähr im sechsten Semester, hat schwarze Haare, einen Pagenschnitt, braune Augen und sie geht Samstagnachmittag nach der Arbeit auf den Flohmarkt. Es ist jetzt schon drei Monate her, seit ich mit ihr gesprochen habe.

Link zum Script: www.egbg.nl



Fangen Sie sofort mit dem Fragen an, nachdem Ihnen die erste Frage gestellt wurde.



Mit wem spreche ich bitte? > Können Sie das buchstabieren?

Können Sie mir sagen, wie Sie an diese Nummer gekommen sind?

Aha, daher. <

Und dies ist Ihre Vollzeitbeschäftigung? > Teilzeit > Wo arbeiten Sie sonst noch?

Vollzeit < Ich bin Hausfrau/-mann < Ich bin Student < anderer Job >

Witzig. Genau wie mein Nachbar! < Schön! Was studieren Sie? > Schön! Was für einen Job? >

Wohnen Sie auch in ... (Eigenen Wohnort einsetzen.)

Unglaublich. < Ja < Nein, in <

Und wie lange sind Sie schon im Telemarketing-Geschäft tätig? < Ach, da ist es auch schön. >

Das ist nicht sehr lange < 0-5 Monate < 5 > Monate > Fr. pro Std./Tag/Woche/Monat

Und, gefällt Ihnen der Job? < Das ist ziemlich lange. > Fr. pro Gespräch

Nein < Ja < Keine klare Meinung >

Ich glaube, ich würde diesen Job auch gerne machen. > Das klingt ziemlich gut!

Warum machen Sie es dann? < Wie viel verdienen Sie? > Bekommen Sie frei, um zum Zahnarzt zu gehen?





Nein < Ja >

Ist es wichtig für Ihren Beruf, gute Zähne zu haben?

Welche Zahnpasta empfehlen Sie?

Vielen Dank für Ihre Information. Würde es Ihnen was ausmachen, mir Ihre Telefonnummer zu geben, falls ich mehr Informationen benötige? <

Danke und schönen Tag noch. >

«Anti-Telemarketing-Gegenwehrskript» des Niederländers Martijn Engelbregt: «Können Sie das buchstabieren?»