

## WENN ES IM KUNDENDIENST MERKWÜRDIG WIRD

# Sage nie, der Kunde spinnt

Wer im Kundendienst arbeitet, muss schon fachlich was drauf haben. Man kennt die Kniffe – und lässt sich da auch so schnell nichts vormachen. Und doch gibt's so dann und wann Phänomene, die man professionell ins Reich der Fantasie des Kunden verdammen möchte. Oft zu Recht – aber eben nicht immer.

Nicht selten ist ein ausgeprägter Tunnelblick oder die Tatsache, dass man einen Kunden (rein unterbewusst natürlich) nicht ganz für voll nimmt, Ursache für Unmut und Missverständnisse. Und so kommt man Fehlern nicht auf die Spur, weil man an der falschen Stelle sucht. Oder man sucht halt gar nicht, weil das, was der Kunde da erzählt, ja gar nicht sein kann. Beispiele dafür gibt es zahlreich - nicht selten auch mit traurigem Ende.

## KOMBINIEREN WIE SHERLOCK HOLMES

So zum Beispiel im Hause des Herrn Kaisler. Sein alter Heizkessel hatte das Leben ausgehaucht. Ein neuer Wärmeerzeuger nebst neuem Brenner und Regelung wurden installiert. Sie brachten ihm aber keine Freude. Frisch installiert machte sich die neue Anlage durch fehlendes Warmwasser beim Duschen negativ bemerkbar. Kaisler rief den Fachbetrieb an und bemängelte die streikende Feuerung. Der Kundendienstmann kam – aber bereits auf der Kellertreppe vernahm er deutlich die Vorspülgeräusche des Ölbrenners. Auch am Flammenbild gab es nichts zu deuteln. Merkwürdig war allerdings die relativ geringe Anlagentemperatur. Aber alles in allem war keine Fehlfunktion feststellbar. Der Kunde nahm es gelassen und

meinte, das sei wohl wie beim Arzt: sobald der da sei, seien die Schmerzen weg. Allerdings war der Fall damit nicht erledigt. Das Szenario sollte sich noch einige male wiederholen. Nach mehreren Einsätzen war Herr Kaisler schon recht sauer. Man beschloss, die Regelung auszutauschen. Beim Griff nach dem Heizungsnotschalter wurde dem Kundendienstmonteur dann aber schlagartig klar, dass das Problem an ganz anderer Stelle lag: Seine Kollegen hatten den elektrischen Strom für die Anlage vom Stromkreis der Kellerbeleuchtung abgezweigt. Wenn er zur streikenden Anlage kam, machte er ja das Kellerlicht an... und eben auch wieder aus, wenn er den Keller verließ. Ein Geheimnis war gelüftet.

## SCHON EIN BISSCHEN DURCHEINANDER, DIE OMA...?

Gar nicht großartig Ursachenforschung betrieben, hatte ein Kundendienst-Profi in einem anderen Fall. In der Wohnung von Oma Meier hatte der Hausbesitzer vor Jahren eine Gas-Etagenheizung einbauen lassen. In der Zeit, direkt nach der Installation, meldete Oma Meier mehrfach, dass „aus dem neuen Ofen in der Küche Wasser raustropfen würde“. Kam der Kundendienst, dann war die Therme ausgeschaltet. Einmal war auch tatsächlich bei seinem Eintreffen der Küchenboden nass.



**Die alte Dame sitzt im Kalten, weil der Kundendienst ihr nicht glaubt, dass mit der Heizung etwas nicht stimmt**

Aber dafür konnte die alte Dame ja selbst verantwortlich sein. Am Gerät jedenfalls, war kein Fehler auszumachen. So kam es, dass man Oma Meier irgendwann klarmachte, dass man für ihre Hirngespinnste einfach keine Zeit hätte. Die Frau hat dann auch nie mehr angerufen. Nachdem sie verstorben war, bezog eine junge Familie die Wohnung und - als wäre Oma Meiers Geist immer noch zugegen - ging der Spuk wieder los: Wenn die Therme läuft, wird nach kurzer Zeit die Küche überschwemmt. Da man den jungen Leuten nun schwerlich eine Altersdemenz unterstellen konnte, begann man damit, die gesamte Anlage unter die Lupe zu nehmen. Und siehe da: An den Heizkörpern waren Vor- und Rücklauf vertauscht worden.

Die Pumpe drückte also gegen die Thermostatventile, was das Sicherheitsventil aktivierte. Oma Meier hatte die letzten zwei Jahre ihres Lebens mit einem kleinen Elektroheizkörper nur noch das Wohnzimmer erwärmt und die Gas-Therme nicht mehr eingeschaltet - um Überschwemmungen zu vermeiden und den Installateur nicht zu verärgern.

Tatsache ist, dass in diesem Fall allein die Einschätzung des Kunden durch den Monteur („die Oma spinnt“) dazu führte, dass ein Problem gar nicht richtig eingekreist wurde. Es zeigt, dass auch ein „das kann ja eigentlich gar nicht sein“ durchaus und „uneigentlich“ mal zutreffen kann. ■