

Manfred Dempf

www.manfred-dempf.de

Sagen Sie bitte "Ja!"

Ein Mensch mit Telefon in der Hand, neben einem Tisch, darauf ein Papierstapel. Der Mensch wählt eine Nummer. Die weibliche, sanfte, freundliche Telefonstimme kommt aus dem Lautsprecher.

Stimme: Guten Tag. Hier ist die Service-Hotline Ihrer 1&1-Deutsche-Arcor-Telekom. Um Ihnen den optimalen Service bieten zu können, bitten wir Sie zunächst darum, dass Sie uns den Grund Ihres Anrufes nennen. Haben Sie eine Frage zu Ihrem Anschluss, haben Sie eine Frage zu Ihrer Abrechnung, haben Sie eine technische Frage, wünschen Sie eine Beratung zu unserem Angebot oder haben Sie ein sonstiges Anliegen? Bitte sagen Sie "Anschluss", "Abrechnung", "technische Frage", "Beratung" oder "Sonstiges".

Mensch (*verwirrt*): Äh, ja, äh, dings, äh, An... nein, äh, technisch ...

Stimme: Ich habe Sie nicht verstanden. Meinten Sie "technische Frage"? Dann sagen Sie bitte "Ja". Meinten Sie etwas anderes, sagen Sie bitte "Nein".

Mensch: Bitte nein.

Stimme: Ich habe Sie nicht verstanden. Meinten Sie "Nein"? Dann sagen Sie bitte "Ja"! Meinten Sie etwas anderes, dann sagen Sie bitte "Nein"!

Mensch: Äh, was? Äh, nein.

Stimme: Ach, Sie meinten "Nein"? Wozu haben Sie also dann eine Frage? Zu Ihrem Anschluss, zu Ihrer Abrechnung, zur Technik, wünschen Sie eine Beratung oder haben Sie ein sonstiges Anliegen? Bitte sagen Sie "Anschluss", "Abrechnung", "technische Frage", "Beratung" oder "Sonstiges"!

Mensch (*schnell*): Anschluss.

Stimme: Sie haben also eine Frage zu Ihrem Anschluss. Bitten nennen Sie nun Ihre Kundennummer.

Mensch (*verzweifelt*): Äh ... Kundennummer ... wo steht ... (*er wählt im Papierstapel*) äh ... Moment ...

Stimme: Ich habe Sie nicht verstanden. Bitte wiederholen Sie Ihre Kundennummer.

Mensch (*immer noch wühlend*): Moment! ... Ah, hier! Also: (*Langsam, betont:*) 6-4-9-0-6-1-2-0-9-8-8-7-5-4-3-0-0-7.

Stimme: Ich habe folgende Zahlen verstanden: 6-4-9-0-6-1-3-0-9-8-8-7-5-4-3-0-0-7. Ist das korrekt? Dann sagen Sie jetzt bitte "Ja"! Falls ich Sie falsch verstanden habe, sagen Sie jetzt bitte "Nein"!

Mensch (*hat die Zahlen mitgelesen*): Nein, nein. Eine Zahl war falsch!

Stimme: Meinten Sie "Nein"? Dann sagen Sie jetzt bitte "Ja"! Wenn die von mir genannten Zahlen korrekt waren, sagen Sie jetzt bitte "Nein"!

Mensch: Nein! (*Panisch:*) Äh, ja! Ja!!

Stimme: Ich habe Sie also falsch verstanden. Bitte wiederholen Sie die Kundennummer!

Mensch: 6-4-9-0-6-1-2-9 äh (*betont:*) 0-9-8-8-7-5-4-3-0-0-7.

Stimme: Ich habe folgende Zahlen verstanden: 6-4-9-0-6-1-2-9-äh-0-9-8-8-7-5-4-3-0-0-7. Ist das korrekt? Dann sagen Sie jetzt bitte "Ja"! Falls ich Sie falsch verstanden habe, sagen Sie jetzt bitte "Nein"!

Mensch (*genervt*): Nein!

Stimme: Ich habe Sie also falsch verstanden. Bitte wiederholen Sie die Kundennummer!

Mensch (*verärgert*): 6-4-9-0-6-1-2-0-9-8-7 äh, **zweimal** 8-7-5-4-3-0-0-7.

Stimme: Ich habe folgende Zahlen verstanden: 6-4-9-0-6-1-2-0-9-8-7-2-8-7-5-4-3-0-0-7. Ist das korrekt? Dann sagen Sie jetzt bitte "Ja"! Falls ich Sie falsch verstanden habe, sagen Sie jetzt bitte "Nein"!

Mensch (*wütend*): Nein, du blöde Kuh!

Stimme: Meinten Sie "Nein"? Dann sagen Sie jetzt bitte "Ja"! Wenn die von mir genannten Zahlen korrekt waren, sagen Sie jetzt bitte "Nein"!

Mensch (*noch wütender*): Nein! Verdammt noch mal!

Stimme: Ich habe Ihre Kundennummer also korrekt verstanden. Bitte sagen Sie mir nun, welche Frage Sie zu Ihrem Anschluss haben! Geht es um eine Neueinrichtung eines Anschlusses, geht es um einen bestehenden Anschluss oder haben Sie eine sonstige Frage? Bitte sagen Sie "Neu", "Bestehend" oder "Sonstiges"!

Mensch (*während dieser obigen Ansage, extrem wütend*): Nein, nein! Die Kundennummer hat nicht gestimmt! Ich habe "Ja" gemeint, als ich "Nein" gesagt habe! Himmelherrschaftzeiten! – Was? Um was geht es? Was? Was soll ich jetzt sagen?

Gerade als die Stimme geendet hat, ist auch der Mensch fertig. Pause. Der Mensch starrt wütend in den Hörer.

Stimme: Ich habe Sie nicht verstanden. Bitte sagen Sie mir noch einmal, welche Frage Sie zu Ihrem Anschluss haben! Geht es um eine Neueinrichtung eines Anschlusses, geht es um einen bestehenden Anschluss oder haben Sie eine sonstige Frage? Bitte sagen Sie "Neu", "Bestehend" oder "Sonstiges"!

Mensch (*ist während der Ansage immer mehr an den Siedepunkt gelangt*): Was weiß denn ich! Diese verfluchte Hotline! Warum habe ich da überhaupt angerufen!

Stimme: Sie sind wütend auf mich. Habe ich Sie da korrekt verstanden?

Mensch (*schreit*): Ja!!

Stimme: Halten Sie mich nun für eine dumme Gans, eine doofe Nuss oder für ein gehirnamputiertes Arschloch? Bitte sagen Sie "Gans", "Nuss" oder "Arschloch"!

Mensch (*brüllt*): Arschloch!!!

Stimme: Sie halten mich also für ein gehirnamputiertes Arschloch. Was möchten Sie nun als nächstes tun? Möchten Sie mich weiter beschimpfen, möchten Sie das Telefon wütend wegschmeißen oder wünschen Sie eine individuelle Reaktion? Bitte sagen Sie "Beschimpfen", "Wegschmeißen" oder "Individuell".

Mensch (*brüllt*): Wegschmeißen!!

Stimme: Sie möchten das Telefon wegschmeißen? Möchten Sie es so wegschmeißen, dass es noch benutzbar bleibt, oder möchten Sie es vor Wut komplett zertrümmern? Bitte sagen Sie "Benutzbar" oder "Zertrümmern"!

Mensch: Zertrümmern!!!

Stimme: Sie möchten Ihr Telefon zertrümmern? In diesem Fall haben wir interessante Produkt-Angebote für ein neues Telefon. Wenn Sie dazu eine Beratung wünschen, dann sagen Sie jetzt bitte "Ja".

Mensch (*flippst völlig aus*): Nein!!! Nein!! Du dämliche virtuelle Akustikschlampe! Ich habe dermaßen die Schnauze voll, ich ... AAAAAAAAAAH

Er wirft das Telefon weg und stürmt hinaus.

Stimme: Dieser Anruf kostete Sie zehn Euro fünfzig. Hahahaha!

Blackout.