

Callcenter-Reportage

Offener Brief an Günter Wallraff

Günter Wallraff, bekannt durch seine (Enthüllungs-)Geschichten aus den siebziger und achtziger Jahren, nach langer Pause wieder erneut für das ZEITmagazin in verschiedenen Rollen unterwegs. Als Michael G. heuerte er undercover bei mehreren Callcentern an, um herauszufinden mit welchen Tricks diese Branche (angeblich) arbeitet, wie sie vorgeht und welche Missstände dort herrschen.

Da die Entwicklung der Callcenter-Branche, wie auch in den letzten Jahren, positiv zu beurteilen ist war es nur eine Frage der Zeit bis Günter Wallraff sich auch diesem Geschäftsfeld meinte annehmen zu müssen. Was ihm dort alles – Günter Wallraff drückt es folgendermaßen aus – ‚widerfahren ist‘, kann als Erklärung für den schlechten Ruf der Branche angesehen werden und hat somit nicht viel zu heißen. Durch einen Maskenbildner verjüngt um 15 Jahre, mit Kontaktlinsen und falschen Haaren ... so schleuste sich Wallraff in mehrere Callcenter ein - im Fernsehen und in der Presse zumindest mit diesem Begriff beschrieben. Eigentlich jedoch kennt Wallraff nur die Wahrheit zweier Callcenter, die er sich als potentielle Opfer vorgenommen hatte.

Das erste Callcenter, über welches Wallraff berichtet heißt CallOn, zweitgrößter Vermarkter von Lotterielosen in Deutschland. Schon am Eingang vermutet Wallraff aufgrund eines herkömmlichen Lift-look-Aufzugssystems, dass es sich hier um ein Unternehmen handeln müsse, welches sich nicht in die Karten schauen lässt. Das zweite Callcenter heißt ZIU-International.

Bei beiden Callcentern bezeichnet Wallraff das Innenleben und die Vorgehensweisen als Ausbeutung und Betrugerei. Er sagt ihnen Dumping-Löhne, schlechte Arbeits-

bedingungen und illegale Methoden nach. Bewiesen oder belegt werden konnten diese Anschuldigen allerdings nicht! Darüber hinaus fühle sich in 95% aller Fälle der Verbraucher durch die Anrufe von Callcentern eher belästigt. Warum wächst die Callcenter-Branche dann aber stetig weiter?

Günter? TOC TOC – Aufwachen!

Jedes Unternehmen, das heute Kunden betreut oder telefonisch Neukunden gewinnt, bedient sich eines Callcenters. Entweder inhouse, durch externe Dienstleister oder hybrid – also kombiniert.

Du setzt Dich in eine Türklinken-Putz-Lotto-Abzock-Bude und versauert den Ruf unserer Branche!

Der CallCenter Scout ist der Meinung: Du missbrauchst die Macht Deines bekannten Namens und handelst wie die von Dir oftmals kritisierten Blut-Blätter! Hättest Du Deine Undercover-Aktion Lotto-Verkauf-Reportage genannt – OK. Aber das Wort Callcenter ist hier echt fehl am Platz! Solange Du Dir nur die schwarzen Schafe anschaut um polarisierend zu provozieren, weckst Du den Zweifel an Deiner Seriosität.

Viele Grüße aus dem Callcenter,
Dennis Schottler ■



einfach. flexibel. günstig.



➤ Contact Center On Demand

- ASP Inbound & Outbound
- Kampagnenmanagement
- Predictive Dialing
- Automatic Call Distribution
- Recording & Live-Monitoring
- Reporting
- VoIP

0% Invest – 100% Flexibilität!

sogedes GmbH
Dynamostraße 13
68165 Mannheim
Tel. +49 (0)621 - 438 55 438
info@sogedes-on.com

www.sogedes-on.com