

Sonntag, 14. September 2008

## **Service Pingpong & Business Pingpong**

Das kennt sicher jeder, nur die treffende Bezeichnung hat noch gefehlt. Das so genannte Service Pingpong läuft folgendermaßen ab. Sie haben z.B. kein DSL mehr. Ups. Nun kommt der Anbieter. Er geht an den Verteiler auf der Straße und misst nach, ob da ein Signal ankommt. Was es auch tut. Somit ist klar, vom Verteiler zum Anschluss geht das Signal verloren. Nun kommen die Überlandjungs ins Spiel. Die sollen den Fehler finden und beheben. Die messen nun auch. Und siehe da, die messen bis zum Verteiler und da ist alles in Ordnung. Nur auf dem Stift, der für den Anschluss zuständig ist, kommt gar kein DSL Signal an. Nun beginnt das Service Pingpong. Und in der Mitte steht man selbst. Und über einen hinweg fliegen nun unentwegt Floskeln wie: Das kann nicht sein! Da müssen wir noch mal prüfen! Dann liegt das Problem woanders! Sind Sie sich sicher? Und bei alledem ist und bleibt klar, die einen spielen den Serviceball hin und die anderen zurück. Leider verbunden mit dem immer selben Ergebnis: der Kunde – das ist in diesem Fall meine Person – hat kein DSL. erinnert sich jemand an die Szene beim Tischtennis, wenn einer vorne an der Platte steht und fulminant schmettert und der andere 10 Meter hinter der Platte steht und die Bälle unentwegt zurück spielt: Das ist Service Pingpong. Das Problem wird über den Kopf des Kunden hin und her gespielt. Das Business Pingpong ist ähnlich. Man versucht, den Kunden zu erreichen. Aber der nimmt nicht ab. Nun sieht der aber, wegen der Nummernerkennung, dass man angerufen hat. Somit ruft er seinerseits zurück. Nun nimmt man aber gerade selbst nicht ab. Und erspät den Rückruf und versucht es seinerseits wieder und wieder nichts und so geht das Business Pingpong hin und her. In einer Zeit, in der man keine Zeit mehr hat, eigentlich ein Unding. Wenn man bedenkt, wie viel Zeit dafür drauf geht, um nur eine Sache zu klären.

Geschrieben von Christof Hintze in Marketing Denkanstöße um 13:45