



LISA WINGLING, 27,  
MUSS SICH AM TELEFON ALLERHAND ANHÖREN

## SO SEHE ICH DAS

— Aufgezeichnet von **Daniel Ganzfried** Foto **Filipa Peixeiro**

**H** heute morgen habe ich leider einen Kunden hässig gemacht: «Rufen Sie mich nie mehr im Geschäft an!», hat er gesagt und aufgelegt. Ich verstehe die Reaktion. Vielleicht ist er am gleichen Tag schon von einem dieser falschen Call Center belästigt worden, die gar nichts mit uns zu tun haben. Mit zwei Dingen verraten sie sich: Erstens haben sie keine Ahnung, mit wem sie gerade sprechen und wie der Angerufene versichert ist, zweitens gibt es keine Nummer, unter der man sie zurückrufen kann. Ich aber stelle mich mit meinem Namen vor, lasse mich gerne auch zurückrufen, wenn der Kunde gerade keine Zeit hat oder sich vergewissern möchte, und ich habe sein Dossier vor mir. Stimmt sein Schutz noch? Was braucht er nicht mehr, was zusätzlich?

Ich wünsche mir, dass sich die Leute bewusst sind, wer ich bin: nämlich ein Mensch, auch wenn sie kein Interesse an meinem Angebot haben. Umso schöner ist es, die Dankbarkeit zu spüren, wenn sie mit mir das Eine oder Andere

*«Ich wünsche mir, dass sich die Leute bewusst sind, wer ich bin: nämlich ein Mensch.»*

**LISA WINGLING**  
arbeitet als Telefonberaterin für Versicherungen bei der Groupe Mutuel in Zürich und lebt in Glattbrugg ZH.

in ihrer Police à Jour bringen konnten. Ohnehin, bei den meisten meiner Telefonate rufen die Kunden mich an. Ich staune schon, wie tief der Kenntnisstand über die Krankenkasse bei vielen ist. Zum Beispiel, was die Grund- und was die Zusatzversicherungen genau abdecken; auch mit Franchisen, Selbstbehalt und den verschiedenen Modellen haben sie ein Gnuusch. Traurig machen mich Leute, die ausrasten, weil sie irgendwie unzufrieden sind und dann ihren Frust auf mich abladen. Ich habe aber gelernt, ein wenig Distanz zu gewinnen. Wenn mich zum Beispiel jemand anschreit und gar nicht mehr aufhört, sage ich mir «hoppla» und beende das Gespräch höflich. Natürlich kann es passieren, dass ich in einem ungeeigneten Moment anrufe. Aber jeder muss doch selber wissen, ob er abnimmt. Einmal habe ich eine Lehrerin angerufen. Sie sei gerade am Unterrichten, sagte sie ungehalten. Ich fragte mich im Stillen, wieso sie überhaupt ran ging. Sie sah ja meine Nummer und dass es nichts Dringendes sein konnte. ■