

# KAEBUSTE ÄRAKUULAMINE KUI ELUKUTSE: KLIENDITEENINDAJA

*Ohoo! Rahulolev klient! Selline haruldane eksemplar tuleks küll  
muuseumisse vaatamiseks välja panna!*

Basil Fawlty, Fawlty Towers (1975)

Paari aasta eest juhtusin parasjagu bussipeatuses seisma, kui üks neljakümneandates aastates ja hästiistuvast ülikonnas mees ootajate summast eemaldus ja oma tervisekindlustusfirmale helistas. Paistis, et tervisekindlustus keeldus maksmast hüvitist lihtsa vereproovi eest, mida see oleks õigupoolest katma pidanud. Mind ja kõiki teisi, kes me bussi ootasime, viidi loo üksikasjadega põhjalikult kurssi, sest need edastati selge ja kõlava häälega, millest kostis tubli annus kannatamatust ja üleolevat armulikkust klienditeenindaja vastu, kes pidi telefoniliini teises otsas tema tiraadi kuulama.

„Ei, *teie* ütlesite mulle, et selle eest makstakse, kui arst teile selle kohta paberi saadab!“ hüüdis mees telefoni. „Ei, *teie* ütlesite mulle, et sel-

le eest *makstakse!*“ Mees tammus edasi-tagasi, tegemata väljagi paari meetri kaugusel ootavatest inimestest. „Ma räägin teile sellest juba neljandat korda, ja iga kord te ütlete mulle ... Ei! Mina kuulan! Teie ju ei kuula! Te muudkui räägite mulle ... Ei! Mina vaiksemalt ei räägi! Iga kord räägite te mulle erinevat juttu!“ Paari õnnistatud hetke jooksul valitses vaikus. Mees lihtsalt kuulas. Siis läks jälle lahti: „Idioidid, te lihtsalt ei tea, mida te teete! ... Ei! Teil, debiilikutel, oleks aeg oma \*\*\* tööd tegema hakata! Ei, ma ei saa seda paberit saata, sest mu arst on selle teile juba kaks korda saatnud!“ Mehe turi tõmbus pingule, kui ta telefoni karjus: „Te ei tea, millest te räägite! Te muudkui korrutate ühte ja sama! Ma ütlesin, et ta juba saatis selle teile ... Teate mis! Te lihtsalt minge \*\*\*!“

Mees lõpetas vihaselt kõne ja marssis raskelt ohtes järjekorra lõpu. Ühtäkki paistis kõiki teisi ootajaid huvitavat peamiselt sillutis nende jalge all. Mõned teesklesid, et loevad telefonist sõnumit. Mõned lihtsalt pühkisid mantlivarrukalt kujuteldavaid ebemeid. Loomulikult olime kõik innuka huviga kuulanud iga sõna mehe tiraadist. Arvatavasti ei ole ennatlik järeldada, et küsimus ei lahenenud mehe kasuks.

Otstarbekuse seisukohalt võttes oli sõnavahetus ideaalseks näiteks, kuidas *ei tohi* kaebust esitades käituda. Esimene ja kõige ilmsem probleem oli mehe ärritatud, ebaviisakas ja vaenulik käitumine. Vihases toonis esitatud kaebused ei avalda soovitud mõju, sest viha juhib adressaadi tähelepanu eemale kaebuse tegelikult sisult. Aga see bussipeatuse hull ei olnud üksnes vihane, vaid lausa sõimas telefoni vastu võtnud inimest ja tegi seda avalikult. Nii palju kui mina asjast aru sain, helistas ta klienditeenindusse selleks, et abi küsida. Aga iga kuuldavale toodud lause võrtsitamine paraja portsu põlgusega ei ole just parim moodus abivalmiduse esile kutsumiseks. Sama vähe suudavad väljendid „idiot“ ja „debiilik“ ning räige sõim kelleski arvestatavat altruismipuhangut tekitada.

Kuid kõige rohkem takistas *bussipeatuse hullu* arukalt käitumast tema läbinisti ekslik arusaam kõnekeskuste tööst. Sarnaste katsumustega on pidanud rinda pistma paljud, kes on murega klienditeeninduse, tehnilise toe või telefonimüüjate poole pöördunud. Kõigile sellistele

kõnedele vastatakse *kõnekeskustes* – range korraga ja kõrgtehnoloogia-ga varustatud ettevõtetes, mis sageli osutavad teenust kolmandale osapoolle. 2008. aastal töötas ainuüksi USA kõnekeskustes *kaks miljonit* klienditeenindajat. Lisaks sellele on hulk kõnekeskusi alltöövõtu korras paigutatud Indiasse ja muudesse riikidesse.<sup>99</sup>

Kõnekeskuse töötaja tegevusele seavad enamasti piirid nende esin-datavate firmade reeglid ja kindlaksmääratud protseduurid. Kui me ei saa aru kõnekeskuse toimimise põhimõtetest ega hooma kõnekeskuse töötajate tegevusulatust või selle piire, on meil raske kaebust tulemus-likult esitada. See, kas me tegevus päädib probleemile kiire lahenduse leidmise või hoopis ägeda vihahooga, sõltub sellest, kas me teame, kui-das nõrdimust tekitava, vastuolulise ja kohati lausa sürrealistliku süs-teemiga toime tulla.

Kõnekeskuse töötajatega suhtlemisel on mõningased vääritimõistmi-sed kerged tekkima. Võib esineda ka täieliku hämmingu hetki, mil mei-le tundub, et meie jutust pole sõnakestki aru saadud. Võib jääda mulje, et kõnekeskuse töötaja pole just kõige kiirema taibuga või suhtub meis-se meelega tõredalt. Enamasti on kartused siiski asjatud. John Good-man näitas oma uurimuses, et 80 protsenti sellistest probleemidest tu-lenevad firma mittetoimivatest süsteemidest ja protseduuridest, mitte teenindajate vigadest.<sup>100</sup>

Bussipeatuse hull on niisuguse vääritimõistmise elav näide. See, et tal tuli lihtsa ja kergesti lahendatava küsimuse pärast neli korda kõ-nekeskusse helistada, viitas ilmselgele probleemile kindlustusseltsi süsteemides. Aga bussipeatuse hull järeldas selle põhjal ennatlikult ja suhteliselt põhjendamatuult, et kõnekeskuse töötaja käsutuses on infor-matsioon, mida tal olla ei saanudki. Just see ekslik arusaam oli tema frustratsiooni peamine põhjus ning üha ägeneva raevu allikas. (Bussi-

---

<sup>99</sup> USA Tööministeerium, Tööjõustatistika Büroo, 2008. aasta aruanne, <ftp://ftp.bls.gov/pub/special.requests/lf/aat11.txt>.

<sup>100</sup> J. A. Goodman, M. Wilke, „The Call Centre Is the Place for the VOC“, Call Centre Magazine, mai 2007, [www.callcentremagazine.com/shared/printableArticle.jhtml;jsessionid=KJDRLXW1U4oQ4QSNLPCCKHSCJUNN2JVN?articleID=199500718](http://www.callcentremagazine.com/shared/printableArticle.jhtml;jsessionid=KJDRLXW1U4oQ4QSNLPCCKHSCJUNN2JVN?articleID=199500718).

peatuse hullu ekslike arusaamade juurde tuleme käesolevas peatükis veel tagasi.)

Mitte kõiki ei vii kõnekeskustega suhtlemine meeletusse raevu, aga paljudele osutub sellelaadne kogemus siiski tõsiseks katsumuseks. Kõik, kes on kunagi klienditeeninduse otseliinile helistanud, teavad hästi, milline frustratsioon sellega võib kaasneda. Aina keerulisemaks muutuv automaatsete menüüide ja täpsete juhtnööride järgi toimivate klienditeenindajate süsteem on nii närvesööv, et võib ka kõige malbemates ja rahulikumates klientides raevuhoo esile kutsuda.

## KÕNEKESKUSTE TAKISTUSJOOKSU JUHEND

Mõjuka finantsasutuse kõrgel ametiisikul Samuelil kulus kord terve nõustamissessioon, et kirjeldada põhjalikku ettevalmistustööd, enne kui ta söandas helistada pank ja võtta jutuks sealne intresside arvutamise süsteem. Tema arvelduskontole oli kehtestatud krediidilimiit, mille ületamisel hakkas otsekohe intress jooksma. Suvel perega puhkust veetes ületas ta panga kehtestatud limiidi, aga maksis summa tagasi otsekohe, kui selle kohta teatis tuli. Kuu aega hiljem sai ta uue arve, sest üle limiidi kulutatud summa oli makse kohalejõudmiseni edasi intressi kasvatanud. Uues teatises oli summaks 85 dollarit. Samuel maksis selle jälle otsekohe ja täies ulatuses ära. Kuu aega hiljem sai ta kolmanda teatise, kus küsiti 2 dollarit intressi, mis oli kogunenud eelmise 85 dollari pealt enne selle laekumist. „Iga kord, kui ma teatise sain, sisaldas see nõuet üha väiksema summa peale!“ kurtis Samuel.

Otsustanud panga matrjoška-tüüpi intresside arvutamise süsteemi vaidlustada hakkas Samuel valmistuma telefonikõneks nii, nagu sõdalane valmistub otsustavaks lahinguks. Ta ootas ära nädalavahetuse, kui naine oli lastega väljas. Siis tõmbas ta kärmelt selga oma kõige esinduslikuma ülikonna ning patseeris selles mööda maja ringi, aegajalt häält puhtaks kõhatades, justkui valmistuks ta kodukandi laada-