

**Leider können wir
Ihre überhöhten
Erwartungen lediglich
bei unseren Premium-
kunden erfüllen.**



Die besten Fake-Antworten
der Facebook-Seite

riva

Kundendienst

**Leider können wir
Ihre überhöhten
Erwartungen lediglich
bei unseren Premium-
kunden erfüllen.**



Die besten Fake-Antworten
der Facebook-Seite

riva

Kundendienst

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://d-nb.de> abrufbar.

Für Fragen und Anregungen:

info@rivaverlag.de

Originalausgabe

1. Auflage 2016

© 2016 by riva Verlag, ein Imprint der Münchner Verlagsgruppe GmbH,
Nymphenburger Straße 86
D-80636 München
Tel.: 089 651285-0
Fax: 089 652096

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Umschlaggestaltung: Karen Schmidt

Umschlagabbildung: shutterstock/john dory; shutterstock/Apostrophe

Layout: Isabella Dorsch

Satz: Daniel Förster, Belgern

Druck: GGP Media GmbH, Pößneck

Printed in Germany

ISBN Print 978-3-86883-812-1

ISBN E-Book (PDF) 978-3-95971-092-3

ISBN E-Book (EPUB, Mobi) 978-3-95971-093-0

Weitere Informationen zum Verlag finden Sie unter

www.rivaverlag.de

Beachten Sie auch unsere weiteren Verlage unter
www.muenchner-verlagsgruppe.de

Inhalt

Ernährung	11
Freizeit und Unterhaltung	45
Rund um den Job	65
Technik und ihre Tücken	75
Unterwegs	105
Bunt gemischt	129
Härtefälle	161

KENNEN SIE DAS?

Im »verkehrsgünstig« gelegenen Hotel kann man vor lauter Straßenlärm nicht schlafen, die »problemlos« selbst aufzubauenden Möbel stehen aufgrund mangelnder Schrauben krumm und schief und der neue Internetanschluss funktioniert auch nach drei Monaten Wartezeit noch nicht?

In diesem Fall wendet sich wahrscheinlich jeder von uns früher oder später an den Kundendienst der betreffenden Firma. Doch auch dort sind oft Nerven aus Stahl (nervtötende Wartemusik in der Warteschleife) und ein eiserner Wille (»Haben Sie das Gerät schon mal aus- und wieder angeschaltet?«) gefragt, bis man gemeinsam mit dem Unternehmen eine passende Lösung entwickelt hat.

Viele Unternehmen betreiben die Kundendienst-Abteilungen darüber hinaus gar nicht mehr selbst, sondern lagern diesen Job an große Callcenter-Firmen aus. Diese Firmen betreuen dann wiederum nicht nur die Kunden eines Unternehmens, sondern verschiedenster Anbieter. Der klare wirtschaftliche Vorteil durch eine geringere Infrastruktur liegt auf der Hand. Der große Nachteil: Die Prozesse und Kommunikationsebenen werden abstrakter und langläufiger. Das gilt vor allem für Probleme, die der Kundendienst pauschal nicht alleine lösen kann. Nicht zu vernachlässigen: Viele Callcenter-Firmen schulen ihre Mitarbeiter schlecht bis gar nicht. Kundendienst-Mitarbeiter werden dadurch schnell zu Ventilen für die Wut der verärgerten Kunden degradiert.

Doch es sind nicht immer nur die Unternehmen, die sich nicht ganz korrekt verhalten. Im Gegenteil: Viele Kunden haben das Motto »Der Kunde ist König« wohl ein bisschen zu sehr verinnerlicht und vergessen dabei komplett, dass am anderen Ende der Leitung auch nur ein Mensch sitzt. Es wird geschimpft, gedroht und beleidigt.

Während im wahren Leben der durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter genau dieses Verhalten tolerieren muss, weil ihm sonst negative Konsequenzen seitens des Arbeitgebers drohen, haben wir es uns auf unserer Facebook-Seite zur Aufgabe gemacht, dieses Machtverhältnis ein wenig zu verschieben! Dass uns die meisten Kunden für den »echten« Kundendienst des von ihnen adressierten Unternehmens halten, kommt uns dabei sehr entgegen. Die Kommunikation, die sich daraus entwickelt, ist nicht nur wahnsinnig lustig, sondern hält gleichzeitig der (oft nicht besonders niveaувollen) deutschen Beschwerdekultur einen Spiegel vor.

Wir wünschen uns, mit diesem Buch alles ein bisschen besser zu machen – die Kundendienste der Firmen, die Beschwerdefreudigkeit der Kunden und nicht zuletzt natürlich die Stimmung unserer Leser!

Viel Spaß wünschen euch Tobias, Alex und Stephan!

Ernährung





Katja ► HARIBO Deutschland

Ein Holzstück in meiner Haribotüte??! Ich mache meine Schlumpfüte auf & dann sowas. Frechheit!

Gefällt mir Nachricht senden Teilen



Kundendienst Guten Tag,

leider ist uns Ihr Anliegen nicht ersichtlich. Können Sie bitte detaillierter den Vorfall beschreiben?

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Katja Ich öffnete die Tüte, habe es in die Schüssel umgefüllt & plötzlich viel sowas raus.



Kundendienst Guten Tag,

ja, das war der Inhalt der Tüte.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Katja Wie zum Teufel kommt denn ein Holzstück in den Schlumpf, wobei die Tüte zu war?? Es hätte sonst was passieren können.



Kundendienst Guten Tag,

haben Sie das Holzstück vor dem Verzehr denn entfernt?

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Katja Das ist doch jetzt nicht ihr ernst? Ich werde es weder rausnehmen, noch verzehren! Da muss man ja angst haben das in dem restlichen Inhalt Splitter oder sonstiges sind. Zum Thema: Haribo macht Kinder froh...



Kundendienst Guten Tag,

Sie hatten die Möglichkeit den Inhalt der Tüte vor Kauf durch das

Fortsetzung →





Zum Thema: Haribo macht Kinder froh...



Kundendienst Guten Tag,

Sie hatten die Möglichkeit den Inhalt der Tüte vor Kauf durch das großzügige Sichtfenster zu begutachten. Dies ist offensichtlich nicht geschehen, daher ist uns Ihre Beschwerde an dieser Stelle nicht schlüssig.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Steve Ich feier das :D die sehen schon das Bild und wollen noch das man den Vorfall beschreibt? ohmann das nennt sich Kundendienst? und dann noch schreiben 'Ja das war der Inhalt der Tüte' :D



Larissa  ► REWE

super REWE euer ladendesign sit echt kacke! ich bin bekennende vegetarierin. wieso stellt ihr Milch und die Käsetheke immer ganz hinten in den laden ZUSAMMEN MIT DER FLEISCHTHEKE????!! so darf ich jedes mal wenn ich qualfrei erzeugte nahrung kaufen will an endlos vielen toten tieren vorbei gehen! FRECHHEIT

 Gefällt mir  Nachricht senden  Teilen




Kundendienst Guten Tag,

das ist nicht so ganz richtig. Unsere perfekt aufgestellten Warenhäuser zielt nur im hinteren Frittel die 'Qualfrei-Abteilung'. Neben ökologisch abgebauter Milch und Eiern finden Sie dort ausschließlich Fleisch von glücklichen Schlachthäusern. Das Billigfleisch finden Sie weiter vorne in der Kühltruhe.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Larissa  WAS IST DAS DENN FÜR EINE DUMME ANTWORT????? Spinnt ihr jetzt komplett? Ich esse aus überzeugung kein Fleisch, ganz egal, was solche Folter Industrien für Märchen zusammenspinnen!



Kundendienst Guten Tag,

wir sind empört! Unsere Schlachtologen setzen alles daran, wissenschaftlich einwandfrei zu belegen, dass auch die letzte Kuf ihren Zweck stets mit einem Lächeln auf den Lippen erfüllt.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.





Katharina ▶ Edeka

Eine zerquetschte Nacktschnecke im Mais? Widerlich!!! Aus meiner Mais Pizza wird heute wohl nichts mehr

👍 Gefällt mir 💬 Nachricht senden ➦ Teilen



Kundendienst Hallo Katharina,

zunächst freuen wir uns, dass uns die Überraschung gelungen ist, denn wer bei uns ein Produkt der Hausmarke kauft erhält in jeder 3. Aktionspackung eine ausgewählte Delikatesse kostenlos dazu. Nacktschnecken machen sich übrigens auch ideal auf Mais-Pizza, allerdings sollten Sie diese kurz auf hoher Stufe in Margarine anbraten.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Katharina tickt ihr noch sauber??! mit so dummen antworten könnt ihr andere verarschen und wenn ich nicht sofort eine kompetente Antwort bekomme dann mach ich EUCH ZUR SCHNECKE!



Kundendienst Hallo Katharina,

Undank ist der Welt Lohn.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Katharina in euren Drecksladen werde ich nie wieder reingehen und werde das auch meinen bekannten ALLEN erzählen was ihr gemacht habt!



Jan [redacted] ► Coca Cola

Ich hätte gerne mal eine Stellungnahme, warum die Zero-Produkte mit Aspartam versetzt werden und gleichzeitig genau diese Produkte als zuckerfreie und vermeintlich gesündere Alternative zum Originalprodukt vermarktet werden. Dabei ist Aspartam gesundheitsschädlich! Ich finde das ziemlich fahrlässig.

Gefällt mir Nachricht senden Teilen



Kundendienst Guten Tag,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Um Ihnen beim Genuss unserer Zero-Produkte wieder ein gutes Gewissen beschern zu können: Fahrlässig war hier nur Ihre Äußerung. Natürlich versetzen wir unsere Zero-Produkte nicht mit Aspirin. Dieser Stoff war auch niemals als Zusatzstoff in der Lebensmittelindustrie zugelassen.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Jan [redacted] Fahrlässig war nur meine Äußerung?! Ich habe ASPARTAM geschrieben und nicht ASPIRIN. Ich habe das Gefühl, dass Sie mich hier mit diesem begründeten (!!!) Thema ins lächerliche ziehen wollen.



Kundendienst Guten Tag,

da ist uns natürlich ein Fehler unterlaufen. Die schädigende Wirkung von Aspartam konnte noch nicht zweifelsfrei bewiesen werden. Bisher gibt es lediglich Anhaltspunkte, dass Aspartam u.a. Blindheit, Hörverlust, Gedächtnisverlust, Depressionen und diverse Krebsarten auslösen KANN. Meine Oma sagte immer: Alles ist in den verkehrten Mengen ein Gift.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Jan [redacted] Sie gestehen das hier also einfach so ein, und glauben, dass ein Krebsrisiko kein begründeter Verdacht ist, die Verwendung von Aspartam zu unterlassen. Ich kann gerade echt nicht fassen, was ich hier lesen muss? Das ist wohl das Dreisteste, was sich je ein Unternehmen erlaubt hat.





Torsten ▶ Lieferheld

Schön dass man weder Webservice und App nicht utzen kann weil die PLZ bei euch einfach gar NICHT EXESTIERT!! Wirklich TOP durchdacht!! PLZ 94526

Gefällt mir Nachricht senden Teilen



Kundendienst Guten Tag,

die Postleitzahl 95426 existiert in den USA und bis dahin liefern wir selbstverständlich nicht. Bitte suchen Sie sich einen Lieferdienst in Ihrer Nähe aus.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Torsten Die PLZ ist 9-4-5-2-6 nicht in den Usa!!! Können sie nicht lesen?!!



Kundendienst Guten Tag,

es tut uns sehr Leid, dass uns in dieser Hinsicht ein Fehler unterlaufen ist.

Nach unseren Recherchen ist auch die Postleitzahl 94526 nicht in Deutschland sondern Bayern zugeordnet. Bitte beachten Sie, dass wir nur für das deutsche Bundesgebiet zuständig sind.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.



Torsten WO LEBEN SIE denn bitte?! Bayern gehört zu Deutschland wollen Sie mich verarschen? anscheinend arbeiten bei ihnen nur dumme und unfähige menschen, denn überall sonst exestiert meine PLZ. NIE WIEDER LIEFERHELD!!!



Kundendienst Guten Tag,


dumm und unfähig sind in erster Linie wohl eher Menschen, die noch nicht einmal 'existieren' schreiben können.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen



Mia  ▶ McDonald's

Ihr solltet mal anfangen intelligentes Personal einzustellen die es auf die Kette bekommen einem zwei labbrige burger einzupacken! Man bestellt n cheeseburger und n chickenburger und was kriegt man Cheeseburger und n Hamburger was soll das so dumm kann einfach nur mecces Personal sein war auch das letzte mal habe euch davor Jahre beukottiert und werde es nun weiterhin tun!!!!!!

 Gefällt mir  Nachricht senden  Teilen



Kundendienst Guten Tag,

man sollte langsam damit anfangen alle Facebook-Nutzer einer Rechtschreib- und Grammatikprüfung zu unterziehen, bevor diese öffentlich an Unternehmenspinwände posten dürfen! Man erwartet ein paar korrekte Zeilen, und was bekommt man? Sätze ohne Satzzeichen mit dem Satzbau eines Grundschülers. Von der Groß- und Kleinschreibung ganz abzusehen. Darum hat der Kundendienst lange Facebook boykottiert!!!!!!

Lange rede kurzer sein: Erwarten Sie von anderen Leuten nicht mehr, als Sie von sich selbst erwarten können. Das sollte bei Ihnen offensichtlich nicht allzu viel sein.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen.

