

Podpora zákazníků je stresové zaměstnání

Máte mindrák z toho, že to s počítačem neumíte? V porovnání s klientem, který se obrátil na Help-line firmy WordPerfect, jste na tom určitě ještě dobře ... Tedy snad! Záznam rozhovoru mezi bývalým zaměstnancem podpory zákazníků firmy (P) a klientem (K), žádajícím o pomoc:

P: "Podpora zákazníků, jak vám mohu pomoci?"

K: "Mám problémy s WordPerfectem."

P: "Jaký druh problémů?"

K: "No, právě jsem něco psal a najednou jsou všechna slova pryč."

P: "Jsou pryč?"

K: "Zmizela."

P: "Hmm, a co teď vidíte na obrazovce?"

K: "Nic."

P: "Nic?"

K: "Je prázdná, a když píšu, tak se na ní nic neobjeví."

P: "Jste stále ve WordPerfectu nebo jste z něj venku?"

K: "Jak to mám vědět?"

P: "Vidíte na obrazovce céčko s dvojtečkou?"

K: "Jaké cédéčko?"

P: "To nic, řekněte jen, jestli můžete pohybovat kurzorem po obrazovce."

K: "Žádný kurzor tam není, vždyť vám říkám, že se tam nic z toho, co píšu, neobjeví."

P: "Je na vašem monitoru indikátor napětí?"

K: "Co je to monitor?"

P: "To je ta věc, co má obrazovku a vypadá jako televize. Je na něm takové malé světélko, které by mělo svítit, když jej zapnete. Je tam?"

K: "To já nevím."

P: "Tak se podívejte na zadní stěnu monitoru a hledejte kabel pro přívod elektřiny. Vidíte jej?"

K: "Jo, myslím, že ano."

P: "Výborně! Sledujte kabel až k zásuvce a řekněte mi, zda je zapojený do zásuvky."

K: "Ano, je."

P: "Když jste se díval za monitor, všiml jste si, jestli jsou tam zapojené dva kabely?"

K: "Ne."

P: "No, měly by tam být. Potřebuji, abyste se tam opět podíval a našel ten druhý kabel."

K: "Dobrý, je tady."

P: "Tak jej sledujte a řekněte mi, jestli je správně zapojený do zadní strany vašeho počítače."

K: "Já se tam nedostanu."

P: "Vidíte, jestli je zapojený?"

K: "Ne."

P: "Ani kdybyste si na něco klekl a natáhl se tam?"

K: "Ale to není proto, že bych tam nedosáhl, to kvůli tomu, že je tma."

P: "Tma?!"

K: "Ano, v kanceláři nesvítí světlo a jde sem jen trocha světla z ulice."

P: "No tak si rozsviňte!"

K: "To nemohu."

P: "Née? A proč ne?"

K: "Protože nejde proud."

P: "Ne... nejde PROUD??? Aha, už jsem na to přišel! Máte ještě původní obal a manuály, se kterými byl počítač dodán?"

K: "Ano, mám je tady ve skříni."

P: "Dobrá. Vezměte je, odpojte počítač a zabalte jej stejným způsobem jako byl zabalený, když jste ho dostal. Pak ho odnese zpět do obchodu, kde jste ho koupil."

K: "Opravdu? Je to s ním tak zlé?"

P: "Ano, obávám se, že ano."

K: "No, tak dobrá. A co mám v obchodě říct?"

P: "Řekněte jim, že jste příliš velkej debil na to, abyste vlastnil počítač!"