

Gewerbeverein Wallisellen: Callcenter

Callcenter verärgern auch unsere Kunden

21.15 Uhr, das Telefon klingelt, im Fernseher hat mein Krimi gerade begonnen. Nehme dennoch den Hörer ab. Im selben Moment werde ich von der Stimme am Telefon belabert. Wohlgerückt: Ich konnte nicht mal meinen Namen nennen. Ich versuche, die Dame zu unterbrechen, schwierig. Doch es gelingt mir nach einiger Zeit, bei einer kurzen Atemholaktion der Anruferin. Ich teile ihr freundlich mit, dass es nach neun ist und ich kein Interesse an ihren Ausführungen habe, schon gar nicht um diese Zeit (mein Krimi läuft schon seit drei Minuten). Daraufhin werde ich resolut in den Senkel gestellt, ich könne doch auch freundlich bleiben und sie aussprechen lassen. Bravo. Das ist der Umkehrschluss, ich habe ja gestört mit meinem Desinteresse. Freundlich, wie ich glaube eigentlich zu sein, warte ich eine zweite Atempause der Anruferin ab, wünsche ihr dann einen schönen Abend und lege den Hörer kurzerhand auf. Die Schlüsselszene am Anfang des Krimis habe ich natürlich verpasst, darum habe ich mich dann an den PC gesetzt und meine Gedanken im nachfolgenden Text niedergeschrieben.

Wer kennt sie nicht, die Anrufe der Callcenter, meistens am Abend, von 20 bis 22 Uhr. Dies müssen wir hinnehmen, denn solche Anrufe sind ja gesetzlich erlaubt. Dem Wirtschaftsliberalismus sei Dank. Stellen Sie sich nun vor, ein Baumeister würde von 20 bis 22 Uhr Arbeiten verrichten in der Nachbarwohnung Ihres Hauses. Schnell wäre wahrscheinlich die Polizei vor Ort und würde dem Treiben ein Ende setzen (was übrigens auch in Ordnung wäre). Nun ist es aber so, dass die Callcenter physisch und örtlich nicht so leicht lokalisiert werden können. Auch die Sperrung der Rufnummer hilft nicht wirklich, sind doch immer wieder neue Nummern vorhanden. Ärgern tue ich mich nicht über die Callcenter an sich, sondern über die Firmen, welche die Callcenter engagieren. Meistens sind es Versicherungen, Krankenkassen, Finanzinstitute oder dergleichen, welche über diesen Kanal versuchen, neue Kunden zu gewinnen. Nicht, dass ich noch mehr Reglemen-

tierungen wünsche, im Gegenteil, aber Freiheiten zu haben, heisst auch, verantwortungsvoll damit umzugehen. Solche Praktiken schreien förmlich nach neuen Regulierungen und Gesetzen und schaden allen KMUs und Gewerbetreibenden. Es sind nicht die KMUs und Gewerbetreibenden, welche sich über Callcenter neue Kunden verschaffen wollen. Es wäre auch der falsche Weg, denn Kunden gewinnt man im Gewerbe und Detailhandel mit einwandfreier Arbeit, guten Produkten, hilfreichen Diensten und fairem Verhalten gegenüber seinen Auftraggebern und Kunden. Dies würde sicherlich auch auf die auftraggebenden Firmen zutreffen. So hoffe ich doch sehr, dass sich die Auftraggeber der Callcenter dieser Problematik stellen und sich überlegen, wie man es besser machen könnte, nämlich mit Kundennähe und guten Produkten.

Corinne Remund
Präsidentin Gewerbeverein Wallisellen

Gewerbeverein Wallisellen: Informationsvortrag zur Totalrevision des Datenschutzgesetzes

Was erwartet die KMU?

Die Totalrevision des Datenschutzes hat den Zweck, den Wirtschaftsstandort zu stärken und gleichzeitig die Daten besser zu schützen. Im Juni hat der Nationalrat beschlossen, im ersten Schritt das EU-Recht zu übernehmen und später eigene Anpassungen zu erlassen.

Ende September lud der Gewerbeverein Wallisellen zur Informationsveranstaltung über die anstehende Totalrevision des Datenschutzgesetzes ein. Gegen 30 Gewerbetreibende und Handwerker zeigten sich interessiert, trafen sich zum Vortrag und einem anschliessendem Apéro riche in der 8304 Bar & Lounge. Der Referent, Geschäftsführer der INSOR Webdesign und Entwicklung sowie Vorstandsmitglied des Gewerbevereins, Gregor Favre, erörterte die Thematik kurz, prägnant und praxisbezogen für jedermann verständlich. Dabei erläuterte er spezielle Punkte, wie beispielsweise, was die Revision für die Schweizer KMU bedeutet, wie sich jeder Einzelne am besten darauf vorbereiten kann, wie Überraschungen vermieden werden können und bis wann mit den Änderungen gerechnet werden muss.

Politikern Input geben

Nachdem Gregor Favre die verschiedenen Themen aufgegriffen hatte und darauf hinwies, dass es sich bisher nur um Entwürfe handelt, sagte er: «Der wichtigste Rat ist darum, die Entwicklung der neuen Gesetzgebung genau zu verfolgen und gegebenenfalls persönlich Einfluss zu nehmen.» Dazu empfiehlt er, Politikern den eigenen Input zu geben. Ausserdem riet er, schon jetzt die Verarbeitung der Kundendaten zu prüfen. Dies gilt für die Webseiten und IT-Systeme der jeweiligen Firmen. «Es lohnt sich, einen Gesamt-Check von einem Spezialisten machen zu lassen», sagte er. Am Schluss des Vortrages konnten die Anwesenden dem Fachmann offene Fragen stellen. Da diese Gelegenheit niemand nutzte, konnte schon nach ungefähr einer halben Stunde zum gemütlichen Teil übergegangen werden. Während des Apéro riche beantwortete Gregor Favre während einer Stunde die Fragen interessierter Teilnehmer.

Text und Bilder: Ines Tanner



Referent Dipl. Ing. FH Gregor Favre, Gewerbevereinpräsidentin Corinne Remund und Mauro Zurlino, Ressortleiter Businesslunch (von links) kurz vor der Veranstaltung



Nach der Informationsveranstaltung trafen sich die Anwesenden zum Apéro riche



READY FOR THE CHALLENGE?

WWW.PAINTBALLPOINT.CH

ZÜRICH WALLISELLEN

**FIRMENEVENT
TEAMBUILDING
POLTERABEND
KINDERGEBURTSTAG
AB 10 JAHREN**

Publireportage: Neugut-Garage Flury AG

Ihr Partner für 100% elektrische Fahrzeuge in Wallisellen

Die Neugut-Garage Flury AG ist seit bald 50 Jahren der führende Nissan-Händler in Zürich Nord. Die langjährige Kundschaft schätzt den kompetenten und freundlichen Familienbetrieb an zentraler Lage in Wallisellen mit guten Anbindungen an den öffentlichen Verkehr.

Die Zukunft gehört der Elektromobilität

Die Neugut-Garage Flury AG in Wallisellen ist zum Wandel bereit. Wie schnell der Wandel kommt, entscheidet der Konsument. 500'000 Elektro-Fahrzeuge von Nissan sind bereits auf den Strassen aller Kontinente unterwegs. Mit dem Nissan LEAF bietet die Neugut-Garage das meistverkaufte Elektrofahrzeug weltweit an. Das Neugut-Garage-Team präsentiert nun zusätzlich den 100% elektrischen e-NV200 als Kipper (mit 815kg Nutzlast, 280 km Reichweite und 430kg Anhängelast), Personenwagen und als Kastenwagen an.

Lassen Sie sich von Nissan begeistern, erleben Sie die Zukunft bei uns und realisieren Sie Ihre Vision mit sauberer Energie, bei Ihnen zu Hause oder in Ihrem Betrieb. Planen Sie einen Wechsel, möchten Sie eine Probefahrt buchen, haben Sie eine Frage? Das geschulte Verkaufsteam der Neugut-Garage Flury AG steht Ihnen für jede Beratung rund um die Elektromobilität gerne zur Verfügung.

Thomas A. Edison hat einmal gesagt: «Es ist besser, unvollkommen anzupacken, als perfekt zu zögern.» Gerne packt das Neugut-Garage-Team mit Ihnen an. Es stehen natürlich auch alle anderen Modelle und Motoren von Nissan mit bester Beratung für Sie bereit.

Text und Bild: zVg



Neugut-Garage Flury AG
Neugutstrasse 57
8304 Wallisellen
Telefon 044 877 30 00
verkauf@neugut-garage.ch
www.neugut-garage.ch



Der 100% elektrische e-NV200 als Kipper, Personen- oder Kastenwagen



NISSAN Innovation that excites

Neugut-Garage Flury AG

seit 1969 beim Glattzentrum

Wallisellen

www.neugut-garage.ch

e-NV 200 Kipper LEAF E-NV 200 (7 Plätzer)

ALLE NISSAN MODELLE 100% ELEKTRISCH!