

2-02

Fidi 115

A14 = Call-Center-Agentin (w); K115 = Kunde (m)

01 A14: schönen guten morgen, hier ist die CUSTOMER CARE
02 HOTLINE der FIDI-BANK, ich bin PETRA MAIER.
03 K115: ja grüß gott etz wollt i grad einen
04 K115 dAUerauftrag machen [(-) und des (.) ge/
05 A14: [ja?
06 K115 gelump funktioniert net,
07 A14: im internet? o[de:r/
08 K115: [ja im Internet, da steht immer
09 K115 da, bitte morgen öh übermorgen ausfülln; so
10 ein käse <<acc> i=habs gestern a=schon probiert und
11 K115 da steht immer=s=gleiche drauf[.>
12 A14: [mhm, mhm, (.)
13 A14: also wenn sie mi:m internet jetzt ä:h (-)
14 probleme haben; da kann ich sie (.)
15 weiterverbinden an unsere InternethOtline.
16 K115: naa (.) nh (-) da/ s=geht=um=n dAUerauftrag.
17 A14: mhm; da kann ich sie dann an die
18 A14: kundenberatung wei[terverbinden die hilft
19 K115: [ja ja, dann machens=des
20 A14: [ihnen gerne. (.) aber wenn sie wie gsagt
21 K115: [schnell=amal.

22 A14: dann noch zum Internet(.) [äh/
23 K115: <<acc + cresc> [i hAb zum
24 K115 internet keine probleme, [i hab zum
25 A14: [keine
26 K115: [DAUERAUFTRAG probleme; schnEll=[schnEll.> .hhh=
27 A14: [(fragen) <<all> [okay.>
28 A14: =<<all> ja.> geben sie mir bitte die
29 personenummer?
30 K115: mh; <<rall> des is> (.) äh (*Auslassung 6 Sek.*)
31 A14: so. da stell ich sie jetzt dIrekt durch
32 (*Auslassung 6 Sek.*) (&&) und die nehmen den dann
33 A14: gleich für sie auf; [den dauerauftrag; [ja?
34 K115: [ja [mh
35 A14: n kleinen moment dauerts; sie ham kEIne
36 A14: warteschleifenmusik.
37 K115: ja:
38 A14: sso. (.) wünsche ihnen noch en schönen
39 tag [(herr) (&&&&)
40 K115: [ja ebenfalls