

2-04

Fidi 101

A11 = Call-Center-Agent (m); K101 = Kunde (m)

01 A11: schönen guten tAg. hier ist die CUSTOMER CARE HOTLINE der
02 FIDI-BANK. ich bin ADAM BAUER.
03 K101: ja HI- (*Auslassung 1 Sek.*) und zwar die kundennummer ei-
04 (*Auslassung 5 Sek.*)
05 A11: vielen dank herr (*Auslassung 1 Sek.*) brauch ich von
06 ihrer (.) gehEImzahl; (.) die dritten stelle bitte.
07 (*Auslassung 3 Sek.*)
08 A11: und die letzte.
09 (*Auslassung 5 Sek.*)
10 A11: so herr HIN- (*Auslassung 1 Sek.*)
11 K101: ja:; (.) und zwa:r- wir/ ich hab wIEder ne problem mit
12 Ihn=n [(.)
13 A11: [oh gOtt.=
14 K101: =nicht mit ihrer person sondern [mit ihrer bank;
15 A11: [(nicht mit mir)