

Tom König

IHR ANRUF IST UNS NICHTIG!

Neue Abenteuer aus der Servicewelt

REDLINE | VERLAG

INHALT

REISEN

Es fährt ein Zug nach Irgendwo	9
Kinder, Kinder	9
Nicht komisch, Max Maulwurf	12
Bahntickets kaufen, ein Kinderspiel	15
Bäuche im Flugzeug	18
Wie die Lufthansa meinen Schal groundete	21
Ideen für die Bahn	24
Mit wem fliege ich hier eigentlich?	28
Keine PIN, kein Pkw	31
Wenn Wolverine die Koffer verlädt	34
Ist der Flug erst annulliert, lebt sich's gänzlich ungeniert	37

EINKAUFEN

Wer hier shoppt, braucht gute Nerven.	41
Der Geruch der Verzweiflung	41
Service desaster im Autohaus	44
Schnäppchennase an, Gehirn aus	48
Das virtuelle Handtuch	50
Schöner torkeln mit der Wellnessbrille	53
Teetrinker sind schwer gebeutelt	56
Garantie nicht garantiert	59

PAKETVERSAND

Post & Cholera	63
Zu wertvoll für die Post	63
BWL für Postler	66
Kafkas neues Schloss	69
Des Kaisers Paketkontrolle.	73
Traum eines Frankierfetischisten	75

FINANZEN

Wir wollen nur Ihr Geld.	79
Meine griechische Anleihen-Odyssee	79
Trojanisches Pferd von der Bank	82
Das Depot von Delphi	85
Visa, die Freiheit nehm' ich Dir	88
Abgebrannt im Legoland	91

ANTI-SERVICE

Selbst schuld, wenn Sie hier Kunde sind	95
Eine Behörde namens Apple	95
Gute Kunden sind verdächtig	98
Wenn Unternehmen nicht rechnen können	102
NSA-Spionage für Jedermann	105
Wann gibt's mal wieder richtig Service?	108
Wir haben geöffnet. Aber bitte kommen Sie nicht.	111

KOMMUNIKATION

Von Schnellschwatzern und Mundfaulen	119
Die Geister, die ich anrief	119
Drossel simst, iPhone tot	122
Ein Schwein ruft mich an	124
Guten Morgen, allgemeine Menschlichkeitskontrolle!	127
Guide Michelin des Grauens	130
Ein Hauch von Nichts	133

SELBSTHILFE

Handbuch für Serviceguerilleros	137
Viva el consumerismo!	137
Kündigen, Guerilla-Style	138
Radikal sozialmedial	144
Mahngebühren aus Phantasialand	151
Nachwort	157
Danksagung	157
Wer ist eigentlich dieser Tom König?	158