

Hoppá, még egyszer a telefonról (ígérem utoljára)

Hívom az XY cég ügyfélszolgálatát. Egy kedves női hang: „– Ha ön a számlájával kapcsolatban hívtott bennünket, nyomja meg az egyes gombot. Ha ...” – már a negyedik ha, ötödik ha, hatodik ha. Elgondolkodom, le kéne tenni, mert ez nekem már sok. Persze nem teszem le, mert akkor kezdődik majd megint előlről, inkább várakozom. Eszembe jut a régi vállalati telefonközpont, ahol gyengén látókat alkalmaztak, akik tudták, hová kellett kapcsolni a telefonálót; tudták, hogy ügyében ki az illetékes. – Mégis feladom. – Másik vállalat, más ügy, itt is egy kellemes női hang. Bemutatkozik. Ő a vállalat mesterséges intelligenciája. Elmondja magyarul, aztán angolul, és nekem végig kell hallgatnom. Közben azon elmélkedem, miért pont angolul? Miért nem németül vagy franciául? Aztán közli, a beszélgetést az ilyen meg olyan törvény szerint rögzítik. Ha ebbe nem egyezem bele, akkor itt meg ott személyesen tudom az ügyemet intézni. Ezután beolvas egy hosszú számsort, amit nekem hirtelenjében meg kellene jegyezmem, amire persze esélyem sincs. Aztán kezdődik itt is: „Ha Önnek a ..., akkor nyomja meg az egyes gombot, ... és így tovább vagy öt percig. Kezdek fáradni, de most nem adom fel. Magamban zsörtölődöm és bevallom, szidni kezdem a hozzátartozóját annak, aki ... Szóval annak! Az automata bejelenti: „Az ügyintézőink mind foglaltak, kérem a türelmét.” A tizennegyedik „kérem a türelmét” után végre egy IGAZI EMBERI HANG! Kapcsolták az ügyintézőt! Elmondom a problémámat. „Igen, sajnós tudunk róla, mindjárt telefonálok, hogy ... Elnézését kérjük.” Húsz másodperc a tényleges ügyintézés. Háááát, nem is tudom. Lehet, hogy a vállalatnak ez egy kényelmes és főleg olcsóbb megoldás, mint egy élő EMBER telefonközpontost alkalmazni. Azt meg senki nem számolja ki, mennyi ideje is megy el azoknak az embereknek, akik el szeretnék intézni valamilyen ügyüket.

„Kedvenc” kifejezésem erre az egész jelenségre: amerikanizálódunk – más szóval: hülyülünk el.