

## "Das ist bei Ihnen nicht vorgesehen"

*Das ist mir so gestern wirklich passiert:*

Ich rufe bei einem meiner Hosting Provider an, weil ich gemerkt habe, dass ich die Nameserver in meinen Domains nicht verändern kann. (technischer Kram... ;-).

Ich: "Wie kann ich die Nameserver bei meinen Domains ändern?"

Support: "Das ist für Kunden des XYZ Pakets nicht vorgesehen."

Schweigen.

Ich: "Okay, was kann ich denn tun, damit ich diese Nameserver ändern kann?"

Support: "Das ist bei Ihnen nicht vorgesehen."

Ich: "Gibt es denn vielleicht ein anderes Paket - oder ein Upgrade, mit dem ich das kann?"

(Vorsicht! Ich drohe mit mehr Umsatz! ;-)

Support: "Pfuuuuuuuuh... (schweres Atmen)... also sie können natürlich einen Rootserver nehmen - aber da müssen sie alles selber machen."

Ich: "In der Serververwaltung kenne ich mich nicht so aus - gibt es denn keine andere Möglichkeit, kein anderes Paket - oder eine Veränderung zu meinem Paket?"

Support: "Nein. Bei Ihrem Paket ist das nicht vorgesehen."

*Ich komme mir langsam vor wie Arthur Dent und Ford Prefect, die im ersten Teil des "Per Anhalter durch die Galaxis" von einem jungen Vogonen durch das Schiff geschleift werden.*

Dieser Vogone konnte sehr gut "Stehenbleiben!" und "Seid still!" brüllen. Ansonsten hatte er noch nicht viel über das Leben nachgedacht.

Ich schlage mich also mit unserem jungen Vogonen Support bei dem Hosting Provider herum.

Ich weiß, in meinem Paket ist das nicht vorgehen. Ich könnte einen Rootserver haben, der aber viel zu viel Arbeit macht und meine Geek - Kenntnisse bei weitem übersteigt.

Ich sehe mich schon mit einer meiner Hauptdomains auf einen anderen Server umziehen... und mir läuft der kalte Schweiß übers Gesicht.

Also versuche ich es noch einmal:

"Hören Sie, ich habe bei dem Hoster ABC (ein Mitbewerber) ein Paket für 7 Dollar im Monat und da kann ich meine Nameserver ändern. Es muss doch auch bei Ihnen eine Möglichkeit geben?"

(Ich zahle etwas mehr als 7 \$ pro Monat an diesen Hosting Provider)

## Marketing now!

Erfolgreich Verkaufen - Gut Fühlen

<http://marketingnow.de>

---

Support: (Du ahnst es.) "Das ist in Ihrem Paket nicht vorgesehen. Das ist auch von Provider zu Provider unterschiedlich."

Ich atme tief ein und wieder aus.

Fest entschlossen mit diesem Vogonen eine Lösung zu finden.

*Wahrscheinlich versaeue ich ihm grade total seine durchschnittliche Gesprächszeit. Denn in den meisten Call Centern haben die Mitarbeiter eine gewisse Zeit, um ein Kundenanliegen anzuhandeln. Wenn sie länger brauchen, haben sie Stress in der Bude.*

Nicht immer das beste System, wenn man mich fragt. Wie wäre es stattdessen mit einer Erfolgsbeteiligung für Mitarbeiter am Telefon? Ich hatte ja quasi darum gebettelt, mehr bezahlen zu dürfen... ;-)

Ich frage noch einmal:

"Gibt es denn bei Ihnen überhaupt keine andere Möglichkeit, wie ich meine Nameserver ändern kann?"

Noch einmal "Pfuuuuhhh...." - schweres Stöhnen - in der Leitung.

Doch dann passiert das Unglaubliche. Der Mann vom Support sagt:

"Pfuuh... also wenn sie einen Domain Reseller Rahmenvertrag mit uns machen, dann könnten sie auch Ihre Nameserver ändern."

*Ich wittere eine Chance! Sofort stürze ich mich darauf:*

"Okay, was muss ich tun, um ein solcher Reseller zu werden?"

Support: "Naja, also wir bräuchten natürlich den Rahmenvertrag von Ihnen unterschrieben. Den finden sie irgendwo in unseren FAQ. Und natürlich müssen sie mehr als 50 Domains bei uns haben."

Und er sagt es, als würde das für mich niemals in Frage kommen. Denn wer hat schon 50 Domains?

Jetzt habe ich allerdings schon 34 Domains bei diesem Anbieter - und bei einem anderen (von dem ich sowieso weg will) auch noch einmal 17 Domains.

*Ich sehe einen hellen Silberstreifen am Horizont. Sollte es wirklich möglich sein?*

Sicherheitshalber hake ich noch einmal nach:

"Also alles, was ich brauche, sind 50 Domains bei Ihnen und einen Rahmenvertrag?"

Support: "Ja, dann können Sie Ihre Nameserver ändern."

*Halleluja! :-)*

Hast Du solche Erfahrungen auch schon einmal gemacht?

*Schreib es mir in den Kommentar!*

**Noch ein Hinweis für Callcenter Betreiber und Mitarbeiter:**

Wenn ich den Support anrufe, dann *weiß* ich meistens schon, dass es etwas nicht geht. Ich will dann nicht noch 30 mal hören, dass es in meinem Paket nicht vorgesehen ist. Ich will eine *Lösung*. Ich will jemanden, der mir dabei hilft, *mein* Ziel zu erreichen.

Wenn ein Kunde sagt, was er will, ***dann gibt es ihm um Himmels willen!*** Und wenn er von sich aus auch noch mehr Geld anbietet, dann ***nehmt es!***

***Denn sonst trägt er es woanders hin.***

Ich habe fertig. ;-)

André