DIE WELT

Beratung vom anderen Ende der Welt

Immer mehr Unternehmen arbeiten mit Call-Centern in Argentinien zusammen. Es wird noch deutschsprachiges Personal gesucht

von Christian Thiele

Die Frau am anderen Ende der Leitung klingt etwas genervt. Es ist eine Hotelrezeptionistin in Essen, bei einem Gast klappt die Internet-Verbindung nicht. "Wir hätten jetzt schon gern, daß das fix geklärt wird", insistiert sie. Doch Thomas Ahrens bleibt ruhig. "Ein Momentchen, ich schau' gleich nach", sagt er in den Lautsprecherbügel vor seiner linken Backe. Er starrt auf den Monitor vor seiner Nase, klickt sich per Maus durch ein paar Fenster, hackt einige Zahlen in die Tasten - und schon ist das Problem gelöst. Die Anruferin trällert ein fröhliches "Tschüüühüss", und Ahrens wünscht einen schönen Nachmittag. Dabei ist es bei ihm erst elf Uhr, vier Stunden vor der deutschen Zeit.

So nahe Ahrens klingt für die deutschen Anrufer - er sitzt über 10 000 Kilometer weit weg, in einem klimaanlagengekühlten Büro in Buenos Aires, Avenida Perón 949, sechster Stock, Annahmeplatz 15. Um ihn herum geht es sehr international zu: 18 Sprachen werden hier bei 5C Alliance gesprochen, einem niederländischen Call-Center mitten in der argentinischen Hauptstadt. Ahrens und seine rund 100 Kollegen helfen von hier aus Menschen auf dem halben Globus dabei, ins Internet zu kommen oder ihren Zimmerventilator in Gang zu kriegen. 24 Stunden am Tag, an 365 Tagen im Jahr und das alles zu sehr niedrigen Löhnen.

"Das hier wird ein neues Indien", sagt Otto van Haaren im Restaurant auf der anderen Straßenseite. Van Haaren (43), ein energischer Niederländer, ist der Chef von 5C Alliance. Er hat vor zwei Jahren entschieden, in Argentinien eine Filiale aufzumachen. Jetzt kann er sich vor Anfragen kaum retten. "Neulich eine Mobilfunkfirma - 500 Annahmeplätze. Das schaffen wir gar nicht alles."

Die Call-Center-Industrie boomt in Argentinien. 30 000 Arbeitsplätze wurden allein in den vergangenen fünf Jahren geschaffen, in fünf Jahren sollen es dreimal soviel sein. Immer öfter betreuen die Servicekräfte auch deutsche Kunden, per Telefon, per SMS, per E-Mail. AOL Deutschland läßt hier seine E-Mail-Anfragen beantworten, bei 5C Alliance landen auch die Hotlines einer Supermarktkette und mehrerer deutscher Elektronikhersteller. Namen möchte van Haaren lieber nicht nennen: "Der Endverbraucher will sich ganz aus der Nähe betreut wissen."

Seit den neunziger Jahren gehört für große Firmen das Auslagern der Kunden-Hotline zum guten Ton.

Doch so groß der Kostenvorteil auch sein mag: "Die Amerikaner wollen keinen Ratschlag mit indischem Akzent bekommen, wenn sie ein Computerproblem haben", sagt van Haaren, "und die Franzosen auch nicht." Die unterschiedlichsten Standortvorteile locken die Telefonzentralen deshalb nach Argentinien, wo Einwanderer aus Europa ihren Nachkommen Sprachkenntnisse in die Wiege gelegt haben. Die technische Infrastruktur im Land läßt kaum mehr zu wünschen übrig. Außerdem kostet die Arbeitskraft seit der Wirtschaftskrise und der Peso-Abwertung 2001/2002 zwei Drittel weniger als zuvor. Zudem haben Firmenpleiten Zehntausende Hochqualifizierte auf den Arbeitsmarkt gebracht. Und die Behörden der Großstädte Buenos Aires, Córdoba und Rosario überbieten sich mit Vergünstigungen: Mal gibt es Steuerabschläge, mal Ausbildungszulagen, mal Mietrabatt, monatelang. Für junge Europäer macht auch die hohe Lebensqualität das Land interessant. 5C Alliance hat eine eigene Homepage, um Arbeitskräfte anzuwerben. Es gibt Fotos von den Szenevierteln in Buenos Aires, vom Firmenausflug auf die Gokartbahn und von der blonden Personalchefin. Wer seinen Aufenthalt zu Studienzeiten verpaßt hat, kann ihn jetzt nachholen, lautet die Botschaft.

Bei Thomas Ahrens hat sie gezogen. Der Westfale war im Urlaub auf Mallorca, hatte genug von seinem Job und heuerte letzten Herbst quasi aus dem Internet-Café in Buenos Aires an. "Geile Partys, superhübsche Frauen - das Leben ist schon nicht schlecht", sagt Ahrens. Er hat blonde, gegelte Haare, trägt Jeans und Sandalen. Er sitzt in einem Plexiglaskabuff, an der Decke flimmert Neonlicht, links hinter ihm steht eine Palme.

Der nächste Anruf, wieder eine Frau. Ein Kollege, sagt sie, hat keinen Abrechnungsbeleg bekommen für die Internet-Nutzung vor ein paar Wochen in einem Motel in Düsseldorf. Momentchen, sagt Thomas Ahrens. Seine Stimme hört man gern am Telefon, schnell findet er den Beleg im Computer und mailt ihn auf die andere Seite der Erde - die Anruferin ist zufrieden. "Leichter Fall", sagt er.

Von Montag bis Freitag arbeitet Ahrens hier, von fünf Uhr früh bis zwei Uhr nachmittags. 2000 Pesos verdient er, rund

650 Euro, für hiesige Verhältnisse nicht schlecht. Ein argentinischer Kollege von ihm erzählt, daß er nur 900 Pesos bekommt. Die Telefongewerkschaften klagen, daß vor allem in den Telefonzentralen hühnerkäfigartige Verhältnisse herrschten, daß Hungerlöhne bezahlt und am Arbeitsrecht vorbei geheuert und gefeuert werde.

"Für uns gilt das nicht", sagt Otto van Haaren, "wir sind eine europäische Firma." Und: "Du kannst die tollste Technik haben, das hier ist ein People Business, man muß seine Leute gut behandeln." Neben dem Herrenklo hängen zwei Plakate mit den Firmenregeln: "Vertraut euch!" steht da und: "Transparenz!" Aber auch: "Fragt um Erlaubnis, wenn ihr den Raum verlaßt!" Die Vorgesetzten sehen auf ihren Bildschirmen, welcher Agent - so heißt das hier - wie viele Gespräche mit welchem Ergebnis geführt hat. "Eine ganz schöne Sklavenarbeit", sagt eine Telefonistin.

Ahrens macht die Arbeit Spaß. Aber der Kontrast zwischen Dritter Welt vor der Tür und Erster Welt am anderen Ende der Leitung macht ihm zu schaffen: "Draußen betteln die Straßenkinder, und du sollst hier jemandem erklären, wie er seinen 200-Euro-Handykopfhörer richtig bedient." Außerdem leide sein Sozialleben: "Nach Feierabend habe ich keinen Bock mehr auf Computer und E-Mails. Und vom Telefon halte ich mich fern."

Artikel erschienen am Mit, 15. M? 2006

Artikel drucken

© WELT.de 1995 - 2006