

Infolinia - nauka cierpliwości od zaraz

Chyba każdy z nas już miał z nią do czynienia. W przeróżnych sprawach codziennej, urzędniczej ideologii. Bo bez infolinii w tych czasach ani rusz.

Większość szanujących się instytucji, oprócz imiennej strony internetowej, co w tych czasach zupełnie nikogo nie dziwi, posiada również własną infolinię. Takie telefoniczne biuro obsługi klienta, niekiedy działające całodobowo. Wszystko zależy od rangi obsługiwanej firmy.

O tym, że każda rozmowa jest nagrywana przyzwyczailiśmy się od dawna. Państwowa inwigilacja nie bardzo nam przeszkadza. Nawet, tylko z pozoru lokalne numery, z właściwymi dla siebie odpowiednikami kierunkowymi, mają swoje automatyczne przekierowanie pod infolinię.

I wtedy się zaczyna: niezwykła lekcja anielskiej cierpliwości. Tak działają telefony do UPC, ZUS-u, PZU, NFZ, szpitali, ENERGI czy PGNiG. Procedura takiej rozmowy jest prosta i wygląda następująco: "Tu firma X, dziękujemy za Państwa zaufanie, jakim nas obdarzyliście. W celu usprawnienia rozmowy, proszę wybrać tonowo...". I zaczyna się karuzela liczb. Najczęściej trzeba podać numer Pesel właściciela. Szybkie wybranie ciągu 11 cyfr i zatwierdzenie ich gwiazdką jest prawie niemożliwe. Zanim właściwy konsultant się połączy mijają kolejne cenne minuty, bo wszyscy konsultanci są w tej chwili zajęci. Zamiast szybko i na temat załatwić ważną sprawę, potrzebne są rozliczne inne numery - klienta, konta, faktury czy świadczenia. Obecnie załatwienie najprostszej sprawy via telefon jest mało realne, wymaga sporego nakładu czasu i cierpliwości do osoby odbierającej nasze połączenia.

Jedynie Powiatowy Urząd Pracy zezwala na telefoniczne zgłoszenie do podjęcia pracy dla osób zarejestrowanych jako poszukujące. Ta formuła działa dopiero od niedawna. Wcześniej trzeba było pojawiać się osobiście z pisemną deklaracją gotowości. Dobrze, że choć oni wychodzą klientowi na przeciw.

Od czerwca tego roku znikają wszystkie dotychczasowe numery ratunkowe, tj 997, 998, 999. Pozostanie jeden standardowy 112, pod którym znajdują się wszystkie służby ratownicze. Mając na uwadze niecne przykłady, w jaki sposób wykorzystuje się ten jeden numer, aż strach pomyśleć, co będzie się działo w momencie rzeczywistego zagrożenia zdrowia bądź życia. Głupkowate żarty, z jakimi mają do czynienia dyspozytorzy są absurdalne, nedorzeczne, a co najważniejsze, blokują dostęp osobom, które autentycznie wymagają natychmiastowej pomocy medycznej. Głupota i bezmyślność ludzka nie są już tylko pustymi hasłami. To zdarzenia, które mają miejsce naprawdę i co gorsza przytrafiają się coraz częściej. Skrajne przypadki powodują, że karetka nie jest w stanie dojechać na czas. A tu przecież liczy się każda minuta. Dosłownie każda.

Oszuści zawsze są o pół kroku przed uczciwymi ludźmi. Nastąpiła nowa moda oszustw telefonicznych. Krótko dzwonią na wytypowane numery, najczęściej w porze nocnej. Mamy taką ciekawską manierę, by oddzwaniać mimo tego, że numeru nie znamy. Wbrew wszelkiemu podobieństwu do polskich kierunkowych są to numery bardzo egzotyczne. I bardzo kosztowne. Np. do Konga, czy Zjednoczonych Emiratów Arabskich. Pieniądże tak stracone, są już formalnie nie do odzyskania. Bo jak udowodnić fakt, że ktoś chciał nas specjalnie naciągnąć i wyłudzić pieniądze za nawiązane połączenie?

Autor: aneszka

Artykuł pobrano ze strony eioba.pl