

Posso sapere con

che fatta ho parlato?



CRISI D'IDENTITA'



ercente: "Buongiorno, sono un chiosco di benzina..."

iente: " Ho parlato con qualche sua collega, o COLLEGO, non mi
ordo..."

operatore: " Buongiorno Bankamericard."

ercente: " No!"

operatore: "Come no! E' Bankamericard."

ercente: "Ah, non è la Stazione di Piacenza?"

ercente: "Buongiorno, sono ALIEN, ho il POS IN AVARIA!"

ercente: " Sono un'attività ricettiva..."



Qualcuno: " Pronto, è l'Emilia?"

Operatore: " No signora, è Bankamericard."

Qualcuno: " Che cos'è? Non è l'Emilia?"

Operatore: "No signora, è Bankamericard."

Qualcuno: " Allora mi da il numero del bar..."

Esercente: " Buongiorno, è SANTA LUCIA"

Operatore:"Ha un Tornaconto o un Prestitempo?"

Cliente:"Un PRESTICONTO"

Operatore:"Mi da la sua data di nascita?"

Cliente."Circa 30 anni fa. Faccia il conto lei"

Operatore:"Ma ho bisogno della data precisa."

Cliente:"Mi pare il 18 giugno del 69"

Esercente: " Sono un COSO, un esercente"

Banca: "Io sono uno sportello presso un centro commerciale"

Escente: "Sono un vostro aderente al vostro ciclo BAC..."

(NDR:??????)

Cliente: "Volevo informarla che la mia personalità è già andata a pagare."

Escente: "Sono un PARENTE della Bankamericard"



Cliente: "Sono un PORTATORE di Visa Classic"

Escente: "Ho qui un signore che è una signora americana."

Escente: "Buongiorno, sono la MAMMA DI UN DISTRIBUTORE"

Escente: " Buongiorno, sono la STAZIONE CENTRALE"

Operatore: "Ma lei è l'esercente?"

Esercente: "No, sono un taxista."

Operatore: "E' lei il titolare della carta?"

Cliente: "No, sono un operaio."

Cliente: "Buongiorno sono....cavolo, non mi viene.... Ah sì, sono un vostro cliente!"

Operatore: "...le lascio il numero di telefono."

Cliente: "Mi scusi signorina: sono tutto un biglietto vagante..."

Operatore: "Buonasera, vorrei parlare con il signor XXXXX.

Una signora: "Non c'è"

Operatore: " Lei è forse una parente?"

La signora: "No, sono solo la madre."



I NOSTRI COLLEGHI



operatore: "Attenda un attimo in linea."

operatore del check-in di un aeroporto: "Don't worry, sir: in four and four
ight they will solve the problem!"

operatore chiama un esercente per comunicare l'esito di un'autorizzazione

operatore: "Buongiorno, qui è Bankamericard. Devo comunicare
'autorizzazione."

ercente: (SILENZIO)

operatore: "Signora?..."

ercente: "Un momento... A Elio! Stavi a aspettà 'n'autorizzazione?"

io: "'n'autorizzazione de chè?"

operatore: "Ma mi scusi, che tipo di esercizio siete?"

io: "na casa!"

operatore:"Prestitempo, buonasera."

cliente:"Siete quelli che scrivono le lettere?"

operatore:"No, siamo quelli che rispondono al telefono."



collega di una banca:"Vorrei sapere il codice di un esercente."

operatore:"Ha la partita Iva?"

collega:"No."

operatore:"La ragione sociale o l'insegna?"

collega:"No, però le posso dire che il negozio è di fronte alla nostra banca."

operatore:"Buonasericard!"

operatore:"Ricorda il numero della carta?"

cliente:"No mi dispiace."

operatore:"E il suo nome?"

collega di una filiale: "Il cliente mi si è INGASTRITO!"



richiesta di revoca carta per cliente deceduto.

collega della banca: "Vi serve la firma del cliente?"

cliente: "Mio marito vorrebbe chiedere un finanziamento ma tra i documenti richiesti c'è la carta di identità. Purtroppo, visto che è paralizzato da moltissimi anni, non ce l'ha.

operatore: " Non ha mica la patente?"

cliente "?????"

collega dell'ufficio postale: " La chiamo dalla posta. Mi spiega come si compila un vaglia?"

PRONUNCIE IMPROBABILI



ercente:" D come Genova"

ercente:"Devo spedire a BANKAMERICLAN?"

ercente:"Le passo il cliente e lui glielo SPELLA il nome"

ercente:"K come Clinton."

eratore:"Mi dovrebbe fornire tutti i dati del cliente."

ercente:(rivolto al cliente)" Madam it's AN INTERROGATOR"

alcuno:"Vorrei sapere il numero di telefono della HELP FORN"

iente:"E' la DEITES BANK?"

Cliente: "Ho un finanziamento con la TEDESCUM BANK"

Cliente: " E' la PRESTIBANK?"

Cliente: "Siete quelli della DANISH??"

Figlio di cliente: "Papà, c'è la DEICER BAN per te!"

Cliente: "Mi è arrivata una lettera della DUCOTEX BANK"

Cliente: "Mi è arrivato l'estratto conto della DEUZZE BANK"

Cliente: "Buongiorno, è PASSATEMPO?"

Cliente: "Le faccio lo SPINNING del mio cognome"



operatore:"Buonasera, la chiamo dalla PRESTITEMPO"

iente:"Che? PERDITEMPO?"

operatore:"No, Prestitempo, la finanziaria del gruppo Deutsche Bank"

iente:"Che? La fidanzata della Dolce Banca? Ma che cavolo sta dicendo
LICK"

iente:"C come Ancona?"

iente:"Vuole che le faccia lo SPILLING?"

iente:"Spedisco sempre tutto alla DOICELAND?"



LA GEOGRAFIA



operatore: "Bankamericard buongiorno."

cliente: "Dove sto chiamando, in Asia?"

cliente: "Ma dov'è che ho chiamato?"

operatore: "In provincia di Udine."

cliente: "Ah sì, 800 è il prefisso di Udine..."

cliente: "Ma 0432 dov'è? In Valtellina?"

cliente: "Ma dove ho chiamato?"

operatore: "A Udine"

cliente: "Già che c'eravate, potevate mettere l'ufficio in Islanda!"



operatore:"Deve chiamare l'Ufficio Esercenti allo 0432..."

ercente:"Dov'è, in Val Brembana?"

operatore:"Le lascio l'indirizzo, è Bankamericard, viale Legioni Romane.

iente:"Ah, è Roma, non Milano..."

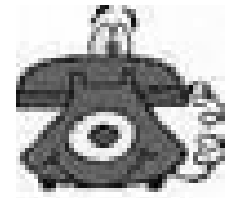
iente: Mi da l'indirizzo dell'Ufficio dell'American Express di Milano?"

operatore:"E' in via Brera n. 3"

iente:"A quale fermata del tram?"

iente:"Sono residente a Palermo in provincia di Catanzaro..."

iente (geograficamente confuso): " Mi scusi ma la filiale di Roma a
ieste che numero ha??"



DOMANDE IMPOSSIBILI

Cliente: "Buongiorno, posso parlare con il signor PRESTITEMPO?"

Qualcuno: "Vorrei sapere fino a che ora è aperta la Fiera del Motociclo."

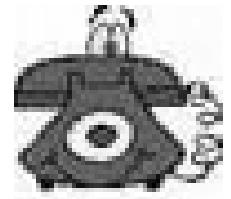
Cliente: "Vorrei alcune informazioni sulla mia carta ma al numero al quale
chiamo risponde una segreteria che dice: CARLO E MARCO SONO
SCITI"

Operatore: "Le confermo che la carta adesso è bloccata."

Cliente: "E per bloccare il contante?"

Qualcuno: "Signora, mi manda la centrifuga?"

Cliente: "Buongiorno, mi manda un taxi?"



iente:"Visto che ci siamo, mi può portare il nuovo coperchio della pade
e si è rotto?"

ercente:"Buongiorno, ho lavato i vetri e mi manca il materiale..."

ollega di una banca:"Possiamo parlare in inglese? Vorrei fare un po' di
atica..."

iente:"Si è rotto l'ascensore, che numero devo chiamare?"

alcuno:"Senta, ho rubato una carta e vorrei restituirla..."

iente:"Mi date i soldi gratis?"



FANTASIA SENZA LIMITI

iente: " Mi è successo un piccolo incendio sulla scrivania, e si sono
uciati i bollettini"

iente:"Pagherò domani perché alla posta ci stava una folla per uno
opero dopo una rapina"

iente:"Siccome che ho un cagnolino che qualche volta mi mangia le
tere..."

iente:"Ho avuto un incidente, sono stato in coma e quindi in RISERVA
VITA. Sono in ritardo con i pagamenti. Che cosa mi può succedere?"

operatore:"....."

iente:"La ringrazio signorina, mi è stata favorita troppo."

iente:"Scusi, sono in ritardo di quattro rate: posso pagare in novembre
in un assegno posdatato?"

iente: " I bollettini sono rimasti chiusi a chiave in un armadio di cui poi
a persa la chiave..."

iente:"Mia mamma non lo fa soltanto con voi (NDR: di non pagare), né
per cattiveria..."

iente:"Non posso pagare oggi perché è morto il direttore della posta."

iente:"Io ho pagato ma può essere pure che alla posta si siano ubriacati!"

iente:"Le giuro che domattina come esce il sole vado a pagare"

Cliente: "Siccome oggi c'è l'intasamento di turisti alle poste, pagherò lunedì"

Cliente: "Non ho potuto pagare per causa di matrimonio"

Cliente: "Mi è arrivata una lettera che ero ASSENTE di tre rate, come mai non ho pagherò, lo prometto senza che si fanno pensieri"

Cliente: "mia sorella è in coma e non ha potuto pagare i bollettini..... (10 giorni avanti)perché ieri pomeriggio mia sorella mi ha detto...."

Cliente: "Non ho potuto pagare alcune rate perché ero FUORI LUOGO."

Cliente: "Abbiamo avuto dei problemi: la posta è stata rubata 5 volte quest'anno.... Perché, come ben sa, questa è la posta più rubata d'Italia"

Cliente: "Pagherò domani perché oggi c'è vento e ho il bambino...."



E NON C'E' MAI FINE AL PEGGIO...

operatore: "Per bloccare il Bancomat deve fare un altro numero"

cliente: "Aspetti che prendo un pezzo di carta igienica e me lo scrivo"

operatore: "Le lascio un altro numero di telefono"

cliente: "Aspetti che prendo un CHiodo E ME LO INCIDO!"

cliente (signora piuttosto alterata): " Signorina, mi avete dato tre milioni e
nesso non capisco cosa volete da me....mio marito è molto arrabbiato, sa

cliente: " La carta mi si è smagnetizzata...."

operatore : " Di solito dove la conserva?"

cliente: "Tra due lenzuola...."





DU IU SPIIK ITALIAN??

iente:"Signorina, vorrei una LUCIDATURA... (traduz.: una lucidazione)

ercente:"Sono cinque mesi che attendo un CODICE DI RECLUTAMENTO (traduz.: CONVENZIONE)

iente:"Mi dispiace doverle dire che mi hanno smarrito la carta"

iente:"Vi sento ABBASTANTEMENTE lontano"

iente:"Devo bloccare la carta per DISPERSIONE"

iente:"Vorrei sapere perché il finanziamento mi è stato RIGETTATO"



ente:"E' un importo GASTRONOMICO!"

ente:"Io ho due FINANZIARIE..."

ente:"Beh, allora vorrà dire che domani le farò dare UN CHIAMO"

ente:"Vi ho già inviato gli scontrini AMPLIFICATI" (traduz: fotocopie
grandite)

ente:"Mi avete fatto dei SOLLETICI..."

ente:"Io ho pagato i VAGLI e non mi ha mai criticato nessuno"

ercente:"Go' una carta che me spussa (traduz: ho una carta sospetta)

ente:"Ho conquistato una macchina da cucire..."



ercente:"Mi manda le VETROMANIE?" (traduz:Vetrofanie)

ercente:"Vorrei le VETROFONIE" (come sopra)

ercente:"Vorrei le DECALCOMANIE" (come sopra)

ercente:"Mi manda le PLAFONIERE?" (come sopra)

ente:"Questo è il mio terzo finanziamento... gli altri due sono in
NITTOIA"

ente:"Chiedo scusa ma ho subito un po' di cassa INTEGRALE e non ho
uto pagare..."

ente:"Mi è appena arrivato un telegramma di INTIMIDAZIONE al
gamento"

ente:" Io ho un PRESTITO A TEMPO con voi e ho smarrito i bollettini

eratore:"Può fare un bollettino in bianco intestato a Deutsche Bank."

ente:"DODICI BANCHE?????"

ente:"Mia moglie ha avuto diversi rapporti con voi."

ente:"Voi siete a Roma, vero?"

eratore:"No, siamo a Udine"

ente:"Che bello parlare con una COETANEA" (????)

ente."E' una cosa molto INCRESCENTE"

ente:"Mi è ESPIRATA la carta"

ente:"Buongiorno signorina, vorrei una DELUBRIFICAZIONE!"

duz: DELUCIDAZIONE)



cente:"Signorina, ho un suo POSTER nel mio negozio" (traduz. un S)



ente:"Lo so che ho pagato delle rate a SALTELLARE"

ente:"Ho avuto dei FAVOREGGIAMENTI perché sono un cliente dello"

ente:"Ogni rata, quando SCANDISCE?"

ente:"Come mai non avete ancora ASSIMILATO L'INTROITO?"

ente:"Come mia moglie ha LEGGIUTO, ci è rimasta scioccata... Perché sa, si fa più lungo per essere le rate più o meno...."

eratore:"???"

eratore: "Mi dispiace ma non posso fornire informazioni a terzi"

ente: "E via, non faccia il fiscalista!!"

ente: "Ho ricevuto una vostra comunicazione abbastanza
ANDALISTICA..."



ente: "Perché mi mandata queste lettere MINACCIATORIE??"

ente: "Ho ricevuto l'ingiunzione cattiva che mi tagliate i fili..."

ercente: "Volevo sapere se è SFOCIATA la mia pratica"

ente: " Signorina, io devo parlarle perché nel mese di dicembre mi è
cesso un QUI QUO QUA"

ente: "Volevo aumentare il MONTEPREMI della carta...."



iente: " Quindi più avanti se voglio posso usare la carta
ENISSIMAMENTE?"

iente: "Signurì, mi scusi, ma io volevo **DISTINURE** il mio
anziamiento...."

operatore: " Allora deve tagliare la carta a metà...."

iente : " Sì, sì l'ho già disintegrata"

iente (alcolista??): " Perché signorina, mi è arrivato un **CABERNET** di
llettini..."

ercente:" Sono un esercente **SOVVENZIONATO** con Bankamericard"



VARIE ED EVENTUALI

operatore:"Mi dà il numero della carta?"

cliente:"Una!"

operatore:"Mi dica il suo codice, per cortesia."

cliente:" 123456.."

operatore:"...il numero della carta?"

cliente:"12345..."

operatore:"La scadenza?"

cliente:"12/04"

operatore:"L'importo?"

cliente:"Devo dirle anche cosa ho mangiato a pranzo?"

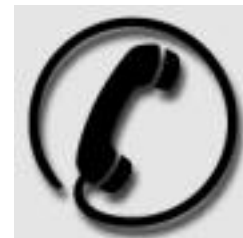
ercente: "Più che di un'autorizzazione avrei bisogno di un bagno..."

iente: "Facciamo finta che non ho ricevuto nessuna lettera, va bene?"

operatore: "ROSSI? Le faccio lo spelling: ROMA OTRANTO SALERNO
ALERNO IMOLA?"

iente: "No, io chiamo da San Marino".

iente: "Mi sono messa in un casino: siccome che devo dimagrire sono
data in un centro di dimagrimento... ma dopo due sedute sono andata in
pedale e non lo posso più fare. Mio marito ha detto che chiede il divorzio
rché non ha intenzione di pagare"



iente:"La settimana prossima mi ha chiamato qualcuno."

ercente dopo un po' di attesa:" So' arrivato al terzo mistero doloroso"

operatore:"Bankamericard buongiorno."

iente:"Un attimo che spengo il compressore..."

iente:"Mi scusi signorina una domanda: ma le signorine del numero verde
fumano il VINAVIL?"

operatore (al telefono risponde un bambino):" Ciao, mi passi la mamma?"

bambino:"Non sono sicuro, mi sembra che stia facendo la cacca, vado a
dere."

iente:"Mia suocera ha bisogno di 2500 euro per comperare una macchina
a figlia cioè mia moglie."

operatore:"Luogo del furto della carta?"

cliente:"Stamattina!"



operatore:"E' riuscito ad inserire l'autorizzazione?"

cliente:"Sì, il Pos mi sorride."

cliente:"Sapete cosa siete voi? L'Ufficio Complicazioni cose semplici!"

cliente:"Sì signorina, ma questi sono interessi da DIO-TI-FULMINI!"

operatore:"Mi dica di cosa si tratta."

cliente:"Non so se ce la farò a non piangere!"

cliente con problemi Pos:"Buongiorno, cioè il cosino che mi fa PIT PIT

cliente:"Ho avuto un rapporto con un vostro rappresentante"

ercente dopo svariate papere: "Oggi ho i topi in bocca!"

operatore: "Mi dà il suo codice esercente? Dovrebbe iniziare con 952..."

ercente: "Ah, fa tutto lei?"

operatore: "No, le do solo un'imbeccata..."

ercente: "E io devo cinguettare?"

iente: "Questo era il marito della figlia della donna con cui stavo io
ando ho fatto il finanziamento" (cliente prestanome)

iente: "Sono un impiegato ospedaliero e quindi non sono sposato."

operatore: "Sì, ma questo va a suo discapito perché pagherà gli interessi di
ora."

iente: "Sì, di mora e di bionda! Non mi interessa. Io non pago!"



operatore: "Da dove mi chiama signora?"

cliente: "Da casa!"

cliente: "Chiamarvi è un'impresa. Mi sta venendo un esaurimento. Ce l'ho
o."

cliente: "Mi è arrivata la lettera ma io non pago perché sono andata al cen
dimagrimento e invece che dimagrire sono ingrassata. Ho 71 anni e vi
ando tutti a Forum!"

cliente: "Buongiorno ho un problema. Sono in ferie." (beato chi ha di que
problemi...)

cliente: "Per pagare con la carta di credito ho perso un'era della mia vita..."

cliente: "Sono un vostro cliente per caso"

operatore:"Servizio Clienti, buongiorno...Pronto? Pronto?"

cliente:"Sì, sono pronto"

operatore:"Mi scusi, la sentivo molto lontano"

cliente:"Eh sì, infatti sono a Bari..."



operatore:"Sono l'operatore 252"

cliente:"Lo sa che secondo la prova del nove lei si annulla, tende a zero?"

cliente:"Ho un grave problema. Ho comprato i mobili con la
RESTITEMPO per mia figlia, poi è successo una catastrofe: si sono
sciati e non si sposano più.... Che me ne faccio io di 17 milioni di
mobili?"

cliente:"Perché io non sono presuntuoso. Perché essere presuntuoso è
difetto, e io non ho difetti."

Qualcuno: "Ho trovato un portafoglio con dentro un titolare di carta
latinum"

Operatore: "Buongiorno sono l'operatore 225"

Cliente: "Buongiorno ROBERTA"

Operatore: "No scusi, sono l'operatore 225"

Cliente: "Allora, ROBERTA, la mia carta...."

Operante: "Buongiorno signorina. Siamo un locale notturno, ho bisogno di
vostro materiale, ma lo consegno al ristorante di fronte perché noi di giorno
non siamo aperti..."

Operante: "Io vorrei capire il mio problema..."

Cliente: "Dica al responsabile che certe lettere le manda a suo fratello"



Cliente: "Buongiorno, c'è un ladro che sta parlando."

Operatore: " Buonasera, qui è il servizio clienti Prestitempo."

Bambino " Papà, 'na femmena"

Cliente: " Allora stasera, signorina, posso fare CIUCCA che ho finito il finanziamento? Sa, non ne potevo più.... " (dopo 60 rate....)

Cliente: "Buonasera... io non sono interessato alla carta. Cosa devo fare?"

Operatore: "Se gentilmente mi comunica il numero della carta, dopo la p
tagliare a metà e gettarla..."

Cliente: "Ma la posso anche mantenere intera? Sa com'è, i bambini ci vogliono giocare."



operatore : " Signora, suo figlio ha altri finanziamenti in corso?"

madre di cliente: " No, ci ha 21 anni, povero figliolo, è pulito come acqua...."

cliente: " Buongiorno signorina. Ora le spiego. Ho fatto un regalo alla mia segretaria e le ho comprato un gioiello a rate con la Prestitempo....e voi mi mandate A CASA una lettera con i bollettini da pagare????"

operatore: " Signora, questo è un numero verde...."

cliente: " Ah sì, non lo sapevo, sul mio foglio è bianco..."

operatore: "Dovrebbe chiamare il risponditore automatico."

cliente: "Mi ci impicco con il suo risponditore automatico!"

operatore: " Mancano 4 numeri..."

cliente: "Ah sì, ma sono dentro la colomba"



...MA IN FIN DEI CONTI CI VOGLIONO BENE!?

iente: " Mi chiama da Palermo?"

operatore: "No, da Udine"

iente: " Peccato, aveva una bella voce"

ercente: " Buonasera signorina dalla voce dolce."

ercente: "Lei è uno scrigno di gentilezza..."

ercente: " La ringrazio molto, stellina"

iente: "Scusi se l'ho angosciata..."

iente: "Signorina ho bisogno di lei....I NEED YOU!"

ente: "La ringrazio tanto signorina, glielo giuro"

ente: "Sono obbligato dalla sua gentilezza."

ercente: "Lei ha ragione come il sole."

eratore: "Siamo attivi 24 ore su 24."

ente: "Poveri! Devo venire a portarvi da mangiare?"

ercente: "Vorrei gentilmente rivolgerle una preghiera..."

ercente: "Posso sapere con che fata ho parlato?"



Questa raccolta vuole essere un modo nuovo di pensare ad un call center e soprattutto ai operatori. Infatti, si tende a dimenticare che, dall'altra parte del telefono, ci sono delle vere e proprie persone e non dei risponditori automatici.

Queste frasi sono state raccolte in questi anni da noi tutti operatori della Help Phone Srl, turno di giorno, e sono servite per sdrammatizzare un lavoro che tante volte ci fa sentire un po' mamme, un po' psicologi, un po' santi.

La risata tra colleghi è probabilmente la maniera migliore per rinfrancarsi dopo tante telefonate divertenti e a volte molto meno....

Siamo molto felici, dunque, di poterla divulgare all'esterno, potendo in questo modo aiutare chi al telefono si occupa di problemi più seri dei nostri.

Approfittiamo per fare anche dei ringraziamenti.

Ai colleghi tutti che, giorno dopo giorno, ora dopo ora, domano le infinite code telefoniche e le code dei clienti in attesa, senza mai perdere il sorriso.

Soprattutto ai nostri clienti, esercenti convenzionati, titolari di carta di credito, titolari di mutui, ringraziamento, nostra croce e delizia che, nonostante tutto, Natale, Pasqua o calamità naturali, comunque non perdono l'occasione di telefonarci per i più disparati motivi.

Dopo aver letto e riso con noi delle nostre peripezie quotidiane, speriamo che la prossima volta che vorrà telefonare ad un call center, vi ritornino in mente queste righe e chissà...

