



CRISI D'IDENTITA'



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

Cliente: " Ho parlato con qualche sua collega, o COLLEGO, non mi ricordo..."

Operatore: " Buongiorno Bankamericard."

Esercente: " No!"

Operatore: "Come no! E' Bankamericard."

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

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

Esercente: " 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"

Esercente: "Sono un vostro aderente al vostro ciclo BAC..."
(NDR:?????)

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

Esercente: "Sono un PARENTE della Bankamericard"



Cliente: "Sono un PORTATORE di Visa Classic"

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

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

Esercente: " 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 XXX"

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 eight they will solve the problem!"

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

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

Esercente: (SILENZIO)

Operatore: "Signora?..."

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

Elio: "n'autorizzazione de chè?"

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

Elio: "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 IMPROBILI

Esercente: "D come Genova"

Esercente: "Devo spedire a BANKAMERICLAN?"

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

Esercente: "K come Clinton."

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

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

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

Cliente: "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"

Cliente:"Che? PERDITEMPO?"

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

Cliente:"Che? La fidanzata della Dolce Banca? Ma che cavolo sta dicendo?
CLICK"

Cliente:"C come Ancona?"

Cliente:"Vuole che le faccia lo SPILLING?"

Cliente:"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."

Esercente: "Dov'è, in Val Brembana?"

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

Cliente: "Ah, è Roma, non Milano..."

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

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

Cliente: "A quale fermata del tram?"

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

Cliente (geograficamente confuso): " Mi scusi ma la filiale di Roma a Trieste 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 USCITI"

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?"



Cliente: "Visto che ci siamo, mi può portare il nuovo coperchio della padella che si è rotto?"

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

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

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

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

Cliente: "Mi date i soldi gratis?"



FANTASIA SENZA LIMITI

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

Cliente:"Pagherò domani perché alla posta ci stava una folla per uno sciopero dopo una rapina"

Cliente:"Siccome che ho un cagnolino che qualche volta mi mangia le lettere..."

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

Operatore:"....."

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

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

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

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

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

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

Cliente:"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? Io pagherò, lo prometto senza che si fanno pensieri"

Cliente: " mia sorella è in coma e non ha potuto pagare i bollettini.....
(più 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"



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

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

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

Operatore:"Le lascio un altro numero di telefono"

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

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

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

Operatore : " Di solito dove la conserva?"

Ciente: "Tra due lenzuola...."





DU IU SPIIK ITALIAN??

Cliente:"Signorina, vorrei una LUCIDATURA... (traduz.: una delucidazione)

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

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

Cliente:"Vi sento ABBASTANTEMENTE lontano"

Cliente:"Devo bloccare la carta per DISPERSIONE"

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



Cliente: "E' un importo GASTRONOMICO!"

Cliente: "Io ho due FINANZIARIE..."

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

Cliente: "Vi ho già inviato gli scontrini AMPLIFICATI" (traduz: fotocopie ingrandite)

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

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

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

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



Esercente: "Mi manda le VETROMANIE?" (traduz: Vet

Esercente: "Vorrei le VETROFONIE" (come sopra)

Esercente: "Vorrei le DECALCOMANIE" (come sopra)

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

Cliente: "Questo è il mio terzo finanziamento... gli altri due sono in FINITOIA"

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

Cliente: "Mi è appena arrivato un telegramma di INTIMIDAZIONE al pagamento"

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

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

Cliente: "DODICI BANCHE?????"



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

Cliente: "Voi siete a Roma, vero?"

Operatore: "No, siamo a Udine"

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

Cliente: "E' una cosa molto INCRESCENTE"

Cliente: "Mi è ESPIRATA la carta"

Cliente: "Buongiorno signorina, vorrei una DELUBRIFICAZIONE!"

Esercente:"Signorina, ho un suo POSTER nel mio negozio" (traduz un POS)



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

Ciente:"Ho avuto dei FAVOREGGIAMENTI perché sono un cliente modello"

Ciente:"Ogni rata, quando SCANDISCE?"

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

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

Operatore:"???"

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

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

Cliente: "Ho ricevuto una vostra comunicazione abbastanza
SCANDALISTICA..."



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

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

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

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

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



Cliente: " Quindi più avanti se voglio posso usare la carta
BENISSIMAMENTE?"

Cliente: "Signuri, mi scusi, ma io volevo **DISTINURE** il mio
finanziamento..."

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

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

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

Esercente:” 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."

Esercente:" 123456.."

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

Esercente:"12345..."

Operatore:"La scadenza?"

Esercente:"12/04"

Operatore:"L'importo?"

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

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

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

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

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

Cliente: "Mi sono messa in un casino: siccome che devo dimagrire sono andata in un centro di dimagrimento... ma dopo due sedute sono andata in ospedale e non lo posso più fare. Mio marito è un pezzo che chiede il divorzio perché non ha intenzione di pagar



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

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

Operatore:"Bankamericard buongiorno."

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

Cliente:"Mi scusi signorina una domanda: ma le signorine del numero verde si fumano il VINA VIL?"

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

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

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

Operatore:"Luogo del furto della carta?"

Cliente:"Stamattina!"



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

Esercente:"Sì, il Pos mi sorride."

Esercente:"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."

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

Esercente con problemi Pos:"Buongiorno, ciò il cosino che mi fa PIT PIT"

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

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

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

Esercente: "Ah, fa tutto lei?"

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

Esercente: "E io devo cinguettare?"

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

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

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

Cliente: "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 in atto."

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

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

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

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

Cliente: "Sì, son 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 PRESTITEMPO per mia figlia, poi è successo una catastrofe: si sono lasciati 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 già un difetto, e io non ho difetti."

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

Operatore:"Buongiorno sono l'operatore 225"

Cliente:"Buongiorno ROBERTA"

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

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



Esercente:"Buongiorno signorina. Siamo un locale notturno, ho bisogno del vostro materiale, ma lo consegno al ristorante di fronte perché noi di giorno dormiamo..."

Esercente:"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 potrà tagliare a metà e gettarla..."

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



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

Madre di cliente: " No, ci ha 21 anni, povero figliolo, è pulito come l'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 automatic

Esercente: "Mi ci impicco con il suo risponditore automa

Operatore: " Mancano 4 numeri..."

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



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

Cliente: " Mi chiama da Palermo?"

Operatore: "No, da Udine"

Cliente: " Peccato, aveva una bella voce"

Esercente: " Buonasera signorina dalla voce dolce."

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

Esercente: " La ringrazio molto, stellina"

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

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

Cliente: "La ringrazio tanto signorina, glielo giuro"

Cliente: "Sono obbligato dalla sua gentilezza."

Esercente: "Lei ha ragione come il sole."

Operatore: "Siamo attivi 24 ore su 24."

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

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

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



Questa raccolta vuole essere un modo nuovo di pensare ad un call center e soprattutto ai suoi 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 dopo turno, e sono servite per sdrammatizzare un lavoro che tante volte ci fa sentire un po' mamme, un po' psicologi, un po' santi.

Una risata tra colleghi è probabilmente la maniera migliore per rinfrancarsi dopo tante telefonate, a volte 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.

E approfittiamo per fare anche dei ringraziamenti.

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

Ma soprattutto ai nostri clienti, esercenti convenzionati, titolari di carta di credito, titolari di finanziamento, nostra croce e delizia che, nonostante tutto, Natale, Pasqua o calamità naturali, ogni giorno non perdonano 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 vi toccherà telefonare ad un call center, vi ritornino in mente queste righe e chissà...

