

WIRTSCHAFT / Waiblinger Jungunternehmer überrascht mit seiner Geschäftsidee

In der Warteschleife gibt es jetzt mehr Leben

Werbespots statt Computermusik am Telefon – Hinweise auf Produkte und Termine

Neunzig Prozent aller Geschäftskontakte werden über das Telefon abgewickelt. Anrufbeantworter, Mailbox, Ansagegerät und Warteschleife sind unersetzlicher denn je. Doch das Standardgeklimper aus dem Computerchip verärgert selbst gutmütige Anrufer. Der Waiblinger Jörg Wiederkehr hat ein Mittel gegen nervtötende Warteschleifen gefunden.

WAIBLINGEN ■ Bisher ist das Angebot von Wiederkehrs Sound Spirit Service GmbH einzigartig in Deutschland: Text, Ton und Technik machen die Wartezeiten am Telefon zum Erlebnis. Während der Anrufer wartet, informieren individuell gestaltete Spots aus Wiederkehrs „Audio-Seller“ über neue Produkte, Messetermine, Veranstaltungen oder Dienstleistungen des angerufenen Unternehmens. Bisher nehmen über 120 Kunden aus ganz Deutschland den Service in Anspruch.

„Wir waren völlig überrascht über die vielen positiven Reaktio-



Seine Geschäftsidee kommt an: Jörg Wiederkehr aus Waiblingen entwickelt und produziert Werbespots für die telefonische Warteschleife. Statt langweiliger Computer-Musik gibt es Hinweise auf Produkte und Termine.

nen“, berichtet Andreas Lempp, Werbeleiter bei dem Schaubackofenhersteller Wiesheu GmbH in Afalterbach (Region Stuttgart). Der

Erfolg des Konzepts, das die Sound Spirit Service GmbH für sein Haus umgesetzt hat, war geradezu überwältigend. „Keiner hat damit gerech-

net, dass unser Warteschleifen-Spot zum 25-jährigen Firmenjubiläum und die Einladung zum Tag der offenen Tür eine solche Resonanz ha-

ben würde“, so Lempp. Nachdem der Spot neu eingespielt worden war, riefen Kunden und Geschäftspartner oft mehrmals täglich an – nur um in die Warteschleife zu gelangen.

Eigentlich ist es unbegreiflich, dass dieses Potenzial so lange vernachlässigt wurde. „Schon bei einem Kleinunternehmen fallen bis zu 400 Wartestunden im Jahr an, bei Großunternehmen sind es sogar Tausende von Stunden“, hat Wiederkehr in repräsentativen Untersuchungen herausgefunden.

Je nach Situation wartet ein Anrufer 20 bis 90 Sekunden auf seinen Gesprächspartner oder die gewünschte Information, noch viel länger wenn erst die Zuständigkeit geklärt werden muss. Durch derartige Statistiken bestärkt, wagte Wiederkehr vor fünf Jahren den Schritt in die Selbstständigkeit. Für die Investition in ein professionelles Studio erhielt er ein Existenzgründungsdarlehen. Die Aktualisierung und Pflege der Spots erfolgt – auch das ist nach den Worten des 28-jährigen Unternehmers ein Novum – in Abstimmung mit dem Kunden per Ferneinspielung über Modem an jeden beliebigen Ort.