

**Scene: Skuespiller står og ringer op fra sin mobiltelefon**

**Vi havde forestillet os at skuespillerens mimiske udtryk skal underbygge og bære**

**Nummeret igennem lige fra glad til misfornøjet og over til direkte utilfreds**

**Stemme fra højttaler:**

**Velkommen til Wonderworld**

**For english pres zero**

**Du har nu følgende valgmuligheder**

**Ønsker du at høre om vores åbningstider tast 1**

**Ønsker du at blive kunde tast 2**

**Ønsker du oplysninger om et produkt tast 3**

**Ønsker du at bestille et produkt tast 4**

**Ønsker du at fejlmelde et produkt tast 5**

**Ønsker du status på allerede fejlmeldt produkt tast 6**

**Hvis du ønsker at høre valgmulighederne igen tast 9**

**Kunde ud i luften: Jeg skal fejlmelde, så det bliver 5 - tastelyd**

**Stemme fra højttaler:**

**Indtast venligst dit 8 cifrede kundenummer der står på fakturaen**

**Kunde lettere febrilsk med fakturaen i hånden: Hvor står det nu?**

**Nåh der - 8 x tastelyd**

**Stemme fra højttaler HØJT efter 10 sek.: ..... og husk at afslutte med firkant**

**Kunde taster igen 8 x tastelyd plus firkant**

**Stemme fra højttaler:**

**Drejer det sig om mobiltelefoni tast 1**

**Drejer det sig om TV eller radio tast 2**

**Drejer det sig om PC, Ipad eller andet EDB udstyr tast 3**

**Drejer det sig om hårde hvidevarer tast 4**

**Drejer det sig om produkter til personlig pleje tast 5**

**Hvis du ønsker at høre valgmulighederne igen tast 9**

**Kunde ud i luften: Nu er jeg ikke uddannet indenfor branchen men jeg taster 4 - tastelyd**

**Stemme i højttaler:**

**Drejer det sig om køle-/fryseskabe tast 1**

**Drejer det sig om opvaskemaskiner tast 2**

**Drejer det sig om vaskemaskiner/tørretrumblere tast 3**

**Drejer det sig om komfurer/emhætter tast 4**

**Drejer det sig om ovne herunder mikrobølgeovne tast 5**

**Kunde lettere syrligt: Den var for nem så jeg taster 3 - tastelyd**

**Stemme i højttaler:**

**Drejer det sig om en vaskemaskine tast 1**

**Drejer det sig om en tørretrombler tast 2**

**Kunde lidt mere syrligt: Man skulle tro jeg trak ugens lotto tal men jeg taster 1 - tastelyd**

**Stemme i højttaler:**

**Vi foretager i øjeblikket en tilfredshedsundersøgelse**

**Vi vil derfor spørge om du har lyst til at blive ringet op efter samtalen for at deltage**

**Hvis du ønsker at deltage tast 1**

**Hvis du ikke ønsker at deltage vent på linien for næste ledige medarbejder**

**Kunde trækker opgivende på skulderen og venter**

**Pausemusik i højttaler afbrudt af:**

**Alle vores medarbejdere er desværre optaget men vi vil betjene dig hurtigst muligt**

**Du er nu nummer 7 i køen**

**Du er nu nummer 6 i køen**

**Du er nu nummer 4 i køen**

**Du er nu nummer 2 i køen**

**Du er nu nummer 1 i køen til at tale med den første ledige medarbejder**

**3 x ringetone**

**Samtalen besvares af medarbejder: Du taler med Linda hvad kan jeg hjælpe dig med**

**Kunde: Jeg vil gerne fejlmelde min vaskemaskine som jeg købte for 2 måneder siden**

**Linda: Hvilket fabrikat?**

**Kunde: Det ved jeg da virkelig ikke - oh Bosch kan jeg se**

**Linda: Hvilken model?**

**Kunde: Kan du ikke se det ud fra mit kundenummer som jeg lige har indtastet**

**Linda: Jo men du kan jo have købt mere end en**

**Kunde: Hvem har mere end en vaskemaskine?**

**Linda: Storfamilier f.eks.**

**Kunde: Orhh men jeg har kun den ene - okaay!**

**Linda: Så har du en model superwash**

**Kunde: Ser man det**

**Linda: Jeps hvad fejler den?**

**Kunde: Den vil ikke tage vand ind**

**Linda: Har du checket om der er åbnet for vandhanen?**

**Kunde: Naturligvis**

**Linda: Det sker nemlig ofte at kunden har lukket for vandhanen**

**Kunde: Men der er altså åbent**

**Linda: Så bliver jeg nødt til at stille dig videre til vores tekniske afdeling**

**Kunde: Ok**

**Linda: Øjeblik**

**Kunde: Tak**

**Stemme fra højttaler:**

**Velkommen til teknisk afdeling**

**Drejer det sig om køle-/fryseskabe tast 1**

**Drejer det sig om opvaskemaskiner tast 2**

**Drejer det sig om vaskemaskiner/tørretrumlere tast 3**

**Drejer det sig om komfurer/emhætter tast 4**

**Drejer det sig om ovne herunder mikrobølgeovne tast 5**

**Kunde: Jamen jeg har jo lige fortalt at det drejer sig om en vaskemaskine**

**Kunde taster 3 - tastelyd**

**Stemme fra højttaler:**

**Drejer det sig om en vaskemaskine tast 1**

**Drejer det sig om en tørretrombler tast 2**

**Kunde: nu lettere ophidset men taster 1**

**Pausemusik i højttaler afbrudt af:**

**Alle vores medarbejdere er desværre optaget men vi vil betjene dig hurtigst muligt**

**Du er nu nummer 7 i køen**

**Du er nu nummer 6 i køen**

**Alle vores medarbejdere er desværre stadig optaget**

**Hvis du ønsker at blive ringet op når der er en ledig medarbejder indtast dit telefonnummer**

**Du mister ikke dit nummer i køen**

**Kunde: Nej i kan tro nej jeg holder ud**

**Pausemusik i højttaler afbrudt af:**

**Du er nu nummer 4 i køen**

**Du er nu nummer 2 i køen**

**Du er nu nummer 1 i køen til at tale med den første ledige medarbejder**

**3 x ringetone**

**Samtalen besvares af medarbejder: Du taler med Nicolai hvad kan jeg hjælpe dig med?**

**Kunde: Det drejer sig som bekendt om min vaskemaskine der ikke vil tage vand ind**

**Nicolai: Hvilket fabrikat?**

**Kunde: Jamen det har jeg jo lige oplyst til din kollega**

**Nicolai: Måske men ikke til mig**

**Kunde: Ok det drejer sig om en Bosch vaskemaskine og for at spare et spørgsmål**

**Er det en model Superwash**

**Nicolai: Har du checket om der er åbnet for vandhanen?**

**Kunde: Naturligvis**

**Nicolai: Det sker nemlig ofte at kunden har lukket for vandhanen**

**Kunde: Men der er altså åbent**

**Nicolai: Så kan jeg desværre ikke hjælpe dig men jeg stiller dig om til udkørende service**

**Kunde: Det er løgn**

**Nicolai: Desværre nej sådan er vores procedure**

**Stemme fra højttaler**

**Velkommen til udkørende service**

**Bor du på Sjælland tryk 1**

**Bor du på Fyn tryk 2**

**Bor du i Nordjylland tryk 3**

**Bor du i Midt- og Sønderjylland tryk 4**

**Kunde nu meget ophidset: Det bliver altså 1**

**Stemme fra højttaler**

**Indtast venligst postnummer**

**Kunde: Argh får dette ingen ende - 4 x tastelyd**

**Stemme fra højttaler HØJT efter 10 sek.: ..... og husk at afslutte med firkant**

**Kunde: Endnu mere argh - 4 x tastelyd plus firkant**

**Stemme fra højttaler:**

**Drejer det sig om køle-/fryseskabe tast 1**

**Drejer det sig om opvaskemaskiner tast 2**

**Drejer det sig om vaskemaskiner/tørretrumlere tast 3**

**Drejer det sig om komfurer/emhætter tast 4**

**Drejer det sig om ovne herunder mikrobølgeovne tast 5**

**Kunde: Nej ikke nu igen - tastelyd**

**Stemme fra højttaler:**

**Drejer det sig om en vaskemaskine tast 1**

**Drejer det sig om en tørretrombler tast 2**

**Kunde: Nu mere end lettere ophidset men taster 1**

**Pausemusik i højttaler afbrudt af:**

**Alle vores medarbejdere er desværre optaget men vi vil betjene dig hurtigst muligt**

**Du er nu nummer 7 i køen**

**Du er nu nummer 6 i køen**

**Alle vores medarbejdere er desværre stadig optaget**

**Hvis du ønsker at blive ringet op når der er en ledig medarbejder indtast dit telefonnummer**

**Du mister ikke dit nummer i køen**

**Du er nu nummer 4 i køen**

**Du er nu nummer 2 i køen**

**Du er nu nummer 1 i køen til at tale med den første ledige medarbejder**

**Kunstpause**

**Alle vores medarbejdere er desværre stadig optaget du bedes ringe på et senere tidspunkt**

**Mens kunde bryder grædende sammen**