

Quelle: Die Zeit

© Zeitverlag Gerd Bucerius GmbH & Co. KG

POLITIK, MEINUNG ZEITGEIST

Entglobalisierung

MEINUNG ZEITGEIST

Das Lokale hat Vorteile in der Weltwirtschaftskrise, findet Josef Joffe

Josef Joffe

Stanford, Kalifornien

Im Gegensatz zur landläufigen Meinung ist die Globalisierung keineswegs neokolonialistische Ausbeutung im Quadrat. Die Statistiken zeigen immer wieder, dass alle Drittweltländer, die sich auf die Globalisierung eingelassen haben (nicht nur in Asien, auch in Afrika), viel schneller wachsen als die Verweigerer (Mittelost minus Israel und die »Gulfies«). Die Löhne steigen, und der Abstand zur »Ersten Welt« schrumpft. So steht's im Lehrbuch, so ist es eingetreten.

Dennoch darf man sich freuen, dass einige Auswüchse in dieser Weltwirtschaftskrise zurückgeschnitten werden. Ein wunderbares Beispiel: Delta Airlines hat gerade seine Callcenter in Indien geschlossen - um so endlich die wütenden Kunden zu besänftigen, die mit ihren Flugwünschen bei einem Agenten mit indischem Singsang-Akzent landen.

Der deutsche Mensch kennt das nicht, weil es keine deutschsprachigen Niedriglohnländer gibt. Aber wer ein Konto bei einer britischen Bank hat, könnte sehr wohl in Malaysia

landen. Nein, die Adresse der Filiale in Kent sei nicht bekannt, so sorry.

Der Akzent nervt, weil er buchstäblich die Distanz dramatisiert, die zwischen Unternehmen und Kunden klafft.

Im März gelobte auch Chrysler, die Callcenter aus Indien abzuziehen. Die Begründung eines Outsourcing-Experten (laut Wall Street Journal): »Es ist billiger, das in Indien zu machen, aber ist es auch besser mit Blick auf das Verhältnis zum Kunden?« Natürlich treibt nicht die reine Kundenliebe die Rückkehrer. Erstens wird in der Rezession weniger Kapazität gebraucht. Zweitens besinnen sich auch die arrogantesten Unternehmen, die sonst alles tun, um sich die Kunden vom Leib zu halten, in schlechten Zeiten auf besseren Service. Lakonisch meldet Delta-Chef Richard Anderson: »Die Akzeptanz ausländischer Callcenter ist niedrig.« Nun aber seien die »Kunden nicht mehr so schüchtern, das zu sagen«. Drittens: Wenn man schon im großen Stil entlässt, sieht es besser aus, im Ausland anzufangen. Der Outsourcing-Verband IAOP meldet denn auch: »Angesichts vieler entlassener Arbeitskräfte müssen die Unternehmen nicht allzu weit weg

nach Talent suchen.«

United und US Airways wollen nachziehen. In Kalifornien melden Mittelständler wie CP Lab in Santa Rosa: »Unsere Produktion zurückzuholen ist inzwischen einfach kosteneffektiver.« Seit 2000, als die Firma ihre Fertigung nach China verlagerte, haben sich die Löhne dort vervierfacht - genau, wie es die Globalisierungstheorie vorausgesagt hat.

Doch geht es nicht nur ums schnöde Geld. Der Widerwillen dieses Autors gegen Callcenter, die Thomas Friedman in seinem Bestseller Die Erde ist flach als letzten Schrei der Effizienz besungen hat, geht weiter und tiefer. Wenn er hier im Silicon Valley einen Tisch bestellt, möchte er mit dem Restaurant direkt plaudern, nicht mit einem Telefonisten in Iowa. Auch dort sind die Löhne niedriger als in Kalifornien. Aber der Kunde ist hier, und eine gute Mahlzeit beginnt mit guter Gastfreundschaft. Die kann eine entlebte Stimme, die durch den Äther hallt, nicht herstellen.