

**הלקוח תמיד צודק?**פורסם ב13 באוקטובר 2008, 15:16 [בכללי](#)

אחד מן הדברים שנראו לי כא"ב בניהול עסק. הוא שהלקוח תמיד צודק. בעסקי חובקי העולם. (טוב נכשלתי בלשוני. לא ממש חובקי עולם). אני נפגשת עם כל מיני אנשים. הבאים לרוב בזוגות. לרוב נכנסים ויוצאים מרוצים ומאושרים. אבל, לא אכחש לפעמים גם לאנשים יש תלונות. חלקן מוצדקות וחלקן לא.

הגישה שלי היא להתייחס לכל תלונה כאל מוצדקת. ברור לי שלפעמים התלונה והמרמור אינם קשורים לאיכות וטיב השרות. והם יושבים על מקום אחר לגמרי. אבל עדיין למרות ששני הצדדים (במקרה הטוב) או צד אחד (שהוא אני במקרה הפחות טוב). יודעים שהתלונה נופלת על קטע אחר בכלל. קו ההתנהלות שלנו הוא לתת לאדם העומד מולי את ההרגשה שהוא יקבל את מה שביקש. (למרות שלפעמים אני מתקשה לקטוף כוכבים למשל..). פעם זה היה מעצבן אותי. ואפילו מעליב אותי כשמישהו סתם חיפש סיבה להתלונן. אבל היום? זה אפילו לא מצליח לעצבן אותי ולו במעט. אני מתייחסת לדברים ממקום אחר. האדם העומד מולי במצוקה ואני יכולה לסייע לו בדרך זו או אחרת. היום למשל הייתה אורחת נסערת כי לדבריה לא הצליחה להתקלח עם מים חמים. למרות הסברי שיש באופן קבוע מים חמים כי המים עובדים על גז ולא על דוד. היא הייתה בשלה. הסטרית למדי.

גם הטכנאי שהיגיע לא הצליח להניח את דעתה. ובעלה המסכן. היה צריך לעמוד כל הזמן במבחני מים שהנחיתה עליו הנ"ל. הבנתי שהיא מסכנה. והוא עוד יותר מסכן כי תיכף תיטרף עליו דעתו. והצעתי להם להעביר אותם לבקתה השניה. או לסייע להם למצא בקתה נוספת אם ירצו. האישה בחלוק לבן בראש. הבעל שפוף אחריה ואני הלכנו לבדוק את המים ויכולתם לחמם ולקרר. האישה התרצתה ואמרה "פה המים הרבה יותר טובים". אז נכון שיכולתי להתווכח. ולהסביר ולהתעצבן עד מחרתיים. ולהראות לה.... אבל אז גם אני הייתי סובלת. תוך שתי דקות גייסתי את החייל וניקינו את הבקתה השניה למענה. באיזה שהוא שלב היא אפילו חייכה.

אז נכון שיכולתי ויכולתי וגם יכולתי. אבל אני לא.

אתמול הייתי במשביר. "סליחה מישהו יכול לעזור לי" פנתה אישה לקהל המוכרות שהיו עסוקות בשיחה ערה. "אין אין על זה הנחה" פטרה אחת המוכרות את הקונה. "אני רוצה לשאול על משהו אחר". השיבה לה הקונה. המוכרת התקדמה לקראתה בחמיצות. והקונה הפוטנציאלית הלכה משם כעוסה. אז עכשיו - הקונה הפוטנציאלית לא קנתה. גם חברותיה שישמעו את הסיפור לא יישושו לקנות שם. וגם חברותיהן. כי המוכרת המקבלת שכר מן המקום הזה שמתפרנס מקוניה. לא מצאה לנכון לשרת את הלקוחה. ואף הפגינה זאת במיאוס.

עוד אחד... אם אני נכנסת לחנות. ולא קונה כלום. מכל מיני סיבות. והמוכרת מתעלמת ממני בשל כך ביציאתי. אני לא אקנה ממנה. נקודה. לעולם.

לפני שבוע נכנס איש לאיזה חנות בקניון בפתח תקווה. וכפי הנראה התלונן על נעל שקנה. "אתה הלכת איתה קצת". אמרה המוכרת. "אני לא" אמר הקונה. "אתה כן". ענתה לו המוכרת בקול רם יותר. זה היה השלב בו אני יצאתי מהחנות. בטח לא הייתי רוצה לקנות נעליים במקום שאם אצטרך לשוב אליו בעקבות בעיה ימצאו לנכון להתעמת איתי בקולניות מול כל העם היושב בחנות.

נראה לי שאיכשהו אנחנו כנותני שרות עסוקים ב"להיות צודקים". בלא לתת לאף אחד לטפס עלינו. בלהראות ללקוחות שלנו מאיפה משתין הדג. אז הראינו להם. יופי!!!  
ומה יצא לנו מזה לטווח הארוך??? כלום. בעיקרון. ממש כלום.

נותני שרות שמתעלמים מלקוחותיהם ומתייחסים אליהם כאל מטרד פוטנציאלי, גם חוטאים לעצמם לטווח הארוך. משום שנראה לי שאחד ההשגים הוא שלקוח מרוצה חוזר אליך ומשיב את חבריו איתו.

מעניין מה אתם חושבים על כך?

[<> לרשומה הקודמת](#) [לרשומה הבאה ><](#)

[חזרה לבלוג - החיים זה לא הכל...](#) | [הוספת תגובה](#)