

Klient ma zawsze rację...

18 kwietnia 2012

Jest taka wiedza, wydawałoby się starożytna i wręcz tajemna, której już dziś nie uczą w szkołach zarządzania i biznesu, wiedza o tym, że firma ma służyć dobru klienta, a nie na odwrót. Gdyż klient ma groźne narzędzie, własne nogi.

Jestem osobą, która wyrosła już z wieku, w którym trzeba się kolegom pochwalić nową komórką z dziesiątkami funkcji, z których i tak nie skorzystam, nowym modemem, samochodem czy bóg wie jeszcze czym. Ja chcę, by urządzenie spełniało swoją funkcję, gdy go potrzebuję i nie powodowało, bym musiał ciągle o nim myśleć. Ot takiego czegoś, co jest pod ręką gdy potrzebuję i nie przeszkadza, gdy nie jest mi potrzebne.

„BYZNESMENY” Z PLUS GSM

Klientem Plus GSM byłem prawie od powstania tej firmy. Firma spełniała moje wymagania, więc co roku przedłużałem z nimi umowę, wymieniając sprzęt tylko wtedy, gdy już stary wykazywał duże szanse na to, że zawiedzie. Tak było też z usługą dostępu internetowego. Jednak stało się, kilka miesięcy po podpisaniu kolejnej umowy (bez wymiany sprzętu) zmieniłem komputer, a producent nowego komputera uznał, że gniazdo, przez które łączył się modem, jest już przestarzałe. Cóż prostszego, wydawało mi się, przy podpisywaniu nowej umowy nie dostałem niczego, ani nowego modemu, ani dodatkowych minut. Firma dbająca o potrzeby klienta zrozumie to. Jednak w punkcie obsługi klienta nie podzielano mego zdania. Napisałem reklamację i otrzymałem odpowiedź w stylu „mamy cię i mamy w głębokim poważaniu to, czy możesz korzystać z naszej usługi czy też nie, byleś tylko za nią płacił”. No cóż, zagryzłem zęby i kupiłem sobie modem na wolnym rynku. Po wygaśnięciu umowy poszedłem do tego samego punktu obsługi i złożyłem rezygnację z dalszej współpracy z tą firmą. Najpierw próbowała przekonać mnie pani w punkcie. Później na pomoc telefoniczną

ściągnęła wyżej postawioną panią. Grzecznie a stanowczo odpowiedziałem, byłem waszym klientem przez wiele lat, licząc na to, że gdy będę miał problem, pomożecie mi. Jednak wy mieliście mój problem w głębokim poważaniu. Dziś ja was mam w tym samym miejscu, teraz to ja jestem PAN. Najbardziej jednak rozbawił mnie kolejny „biznesmen” z tej firmy, który zadzwonił za kilka dni, pytając dlaczego rezygnuję i czy może się uda mnie namówić na powrót. Gdy mu opowiedziałem sytuację, ten stwierdził, że przecież działanie Plus GSM było zgodne z umową. O czym więc mieliśmy rozmawiać?

„BYZNESMENY” Z NETII

Czy trzeba było czekać długo, zadzwonił do mnie „naganiacz” z Netii, by zaoferować mi lepsze warunki dostępu do telekomunikacji. Ponieważ to, co oferuje mi TP, urąga imieniu XXI wieku, a warunki finansowe proponowane przez Netię były zachęcające, porozmawialiśmy sobie. Pan „Naganiacz” pogrzebał w swoim systemie i zaoferował mi również lepsze warunki techniczne. Zgodziłem się, pod warunkiem pisemnego potwierdzenia warunków technicznych dostawy usług. Przyjechał kurier, lecz pisemnego potwierdzenia nie miał, więc wrócił do firmy. Następnym razem miałem czarne na białym. Firma zobowiązuje się zapewnić mi internet o takiej a takiej przepustowości i grama mniej. Jest OK., podpisałem umowę. A tu na kilka dni przed zmianą i wejściem umowy w życie dzwoni do mnie kolejna „sierota biznesmen”, że oni jednak nie mogą mi nic więcej zaoferować niż to, co dotychczas oferowała TP. Jednak bym się cieszył i „merdał ogonkiem”, dadzą mi 2 dodatkowe miesiące promocji.

No cóż, wielka zaawansowana technicznie firma nie ma pojęcia, na jakim poziomie może dostarczyć usługi i w dodatku pisemnie to potwierdza? Moim zdaniem zadziały „byznesmeny”, co im się wydawało, że trzeba klientowi obiecać, o czym marzy, a potem będzie jak zwykle, to co my mu podyktujemy.

NIEDŁUGO CZEKAŁEM NA KOLEJNEGO „BYZNESMENA”

Zadzwoił telefon, a w nim miła pani tłumaczyła. „Jestem z telekomunikacji, ponieważ firma Energetyka podpisała umowę z Telekomunikacją, to możemy Panu obniżyć abonament (na drugi posiadany przeze mnie numer) o 2 zł miesięcznie. No coś nieoczekiwanego, Telekomunikacja Polska chce mi obniżyć abonament, i to sama z siebie. Gdzie mam szukać białego komina, by czarną kredą w nim zapisać? – pomyślałem. Za kilka dni pojawił się kurier z umową. A na umowie, że mam zmienić operatora i że ta „telekomunikacja” to nie Telekomunikacja Polska, a NOM. No cóż, wrócił z tą umową, taką jaką przywiózł, do zleceniodawcy. Jeśli firma od samego początku chce ze mnie zrobić osła, to niech się ...

ALE „BYZNESMENY” TO NIE TYLKO TELEKOMUNIKACJA

Do „numerów” w tej branży już się przyzwyczailiśmy. Od wielu lat korzystam z ochrony antywirusowej firmy Kaspersky. A ponieważ mam kilka komputerów, to kupuję hurtowo po kilka licencji na raz. Tak też zrobiłem i tej jesieni. Okazało się, że firma ta jednak wpadła na wspaniały pomysł. Odliczanie czasu trwania licencji rozpoczyna się dla całego pakietu od momentu użycia tej licencji na pierwszym komputerze. Wszystko byłoby OK., kupiłem 3-5 nowych komputerów i zakupiłem na nie 3-5 nowych licencji i je uruchamiam. Tyle, że to przypadek bardzo rzadki. Najczęściej są to odnowienia licencji, które wygasają w różnych okresach. Ale przecież firma Kaspersky ma ze mną umowę, napisała to w licencji i teraz już ma mnie w głębokim poważaniu. No cóż, te 30 dni, za które w moim przypadku firma podwójnie pobierała opłatę licencyjną, w jakiś sposób odbiorę, nie jest to aż takie trudne, by odebrać nie łamiąc prawa. A później, no cóż, jak zapytają o chęć odnowienia, powiem im to samo, co powiedziałem „byznesmenom” z Plus.

Tak drogie „byznesmeny”, do szkół dzieciaki, uczyć się. Klient nie wpada w zachwyt co do wielkości i wspaniałości firmy, z którą podpisuje umowę. Klient ją podpisuje, by firma o niego dbała w zakresie objętym umową i pomogła mu wtedy, gdy on ma

problem. To buduje przywiązanie klienta do firmy, a nie jakieś gadżety, które rozdajecie w ramach podpisania nowej umowy. I właśnie gdy klient zgłasza się do was z problemem, to nie wy powinniście mieć go w głębokim poważaniu, a rozwiązać jego problem tak, aby z przyjemnością kolejną umowę z wami podpisał. Nie, to będziecie zadawali pytania, jak „byznesmeny” z Plus GSM. Tak więc uczyć się dziatki „byznesmeny”, uczyć. Do zostania biznesmenami to wam jeszcze droga daleka. A nauka bolesna, statystyki sprzedaży spadną. Bo klient ma zawsze rację, gdyż klient głośuje nogami.

Autor: Faral

Źródło: [Nowy Ekran](#)