

אמור לי מי עובדיך – ואומר לך מי חברתך

המילה הראשונה שעלתה במוחו של גמליאל, כשקיבל את קריאת השירות, הייתה: "לעזאזל!". האזור לא היה תחת אחריותו, אבל רובי, איש השירות של אזור פתח תקווה והשרון, היה מצונן (כמו חלק גדול מעובדי החברה). על אף המרחק העצום שנאלץ לעשות מאשדוד התבקש אפוא גמליאל לתת יד ולטפל בקריאת השירות בחברת הביטוח הוותיקה "גלגל", השלישית בגודלה במדינה. ולקוחה מצוינת של "המהיר", המוכרת ומתקנת ציוד היקפי.

על-כן התנהל גמליאל על כביש אשדוד – תל אביב כשהוא עצבני, מקלל כל הדרך וחושב שוב ושוב איך זה שהכול נגדו.

בבואו אל הלקוח כבר היה עצבני מאוד. ועל-כן כל אדם מעובדי החברה שנפגש עמו – החל בפקידת הקבלה וכלה באחרון העובדים – זכה ממנו למנה גדושה של חוסר סבלנות מהול באגרסיביות בולטת.

אותה שעה רכן גמליאל, טכנאי המדפסות, על מדפסת עיקשת. על אף היותה פשוטה לא באה הבעיה על פתרונה – קצת בגלל הבעיה עצמה, אבל הרבה בשל גמליאל העצבני.

באותה שעה, 17:00 ליתר דיוק, היו רוב עובדי חברת הביטוח בדרכם אל ביתם, וגמליאל התבונן בהם בקנאה כשהם חולפים על פניו. היו לו תוכניות לערב זה, והאירוע חיבל בחלק מהן. הוא היה עסוק ברטינה בלתי פוסקת מתחת לשפמו, שעה שאחד מעובדי החברה ניגש אליו ושאל אותו אם הכול בסדר, גם הוסיף שאם הוא רוצה להכין לעצמו משהו חם – לשתות, אז...

גמליאל קטע אותו באחת והשיב נחרצות: "שום דבר לא בסדר אם אני צריך לפתור בעיה בגלל מישהו מטומטם, שלא יודע איך להתעסק עם מדפסות, לעזאזל!" גמליאל הטיח את מגירת המדפסת בכעס והוסיף: "טוב, אני קצת עסוק, אז אם לא אכפת לך", הפטיר כלפי האיש שעמד מולו.

אבל האיש שעמד מולו היה מנכ"ל חברת הביטוח; ואף שיחסי המסחר מול חברת "המהיר" היו טובים עד כה, הבין כי חברה, המרשה לעצמה להעסיק עובדים מסוגו של גמליאל – היוזקים לבאר שממנה הם שותים – אינה חברה שעמה הוא מוכן להמשיך ולעבוד.

על-כן תכף למחרת היום ביקש המנכ"ל לחפש חברה אחרת, ומקץ חודשיים ימים סיימה חברתו את ההתקשרות עם חברת "המהיר".

האם הסיום נשמע לכם צורם? האם אינכם מבינים את החלטת המנכ"ל החפוזה והמהירה? הלא יכול היה לדבר עם בעל חברת "המהיר"! אך לא כך נהג. הנה ההסבר:

אחת הזכויות שיש למי שמקבל/רוכש שירותים בשוק, שיש בו היצע לגמרי לא רע של שירותים מסוג מסוים, היא להעמיד את העלות מול התועלת לא רק בנקודת ההתחלה, בטרם בחירת החברה אשר תיתן את שירותיה, אלא לאורך כל תקופת ההתקשרות.

פעילות לקויה של מדפסת בחברת ביטוח בסדר גודל של חברת "גלגל" מסיבה נזקים בגלל אובדן זמן עבודה ועוד.

שיחות טלפון מיותרות מול החברה נותנת השירותים, פירושן עוד זמן אבוד; והפנים של החברה, המיוצגות על-ידי גמליאל, לא מנבאות טוב: מה יקרה בפעם הבאה כשתהיה תקלה? וחץ מזה, תפקידו של מקבל שירותים אינו לחנך – אלא לקבל שירות!

ויש גם מסקנות:

כל מי שעובד בארגון מייצג אותו באופן שהוא מתלבש, מדבר ומתנהג.

מגייסים עובדים לארגון? דאגו לכוח אדם בעל "איכות אנושית" – ולא רק "איכות מקצועית".

דאגו לקבל משוב מלקוחותיכם על איכות השירות האנושי/המקצועי הניתנים על-ידיכם.

אל תפחדו מביקורת! עודדו אותה!

זכרו: ידיעת המגבלות/החסרונות שלכם בזמן אמיתי מאפשרת לכם לשפר את המצב.

דאגו ליידע את עובדי הארגון, כי הם ה"פנים" של הארגון.

דאגו להעביר את המשוב שקיבלתם על טיב השירות לעובד הרלוונטי, דאגו לשבחו – או בקרו את פעילותו!

מילות חיפוש נוספות שלקוחות שלנו מתעניינים בהן:

גיוס כוח-אדם, גיוס כוח אדם, גיוס כח אדם, מיון כוח-אדם, מיון כוח אדם, מיון כח-אדם, מיון כח אדם, ליווי כוח-אדם, ליווי כח אדם, ליווי כוח אדם, ליווי
כח-אדם, ליווי כח אדם, הדרכת כוח אדם, הדרכת כח-אדם, הדרכת כח אדם, אימון כוח-אדם, אימון כוח אדם, אימון כח-אדם, אימון כוח אדם, משאבי אנוש
הדרכת ,