

## שירות טוב אינו יכול לבוא במקום המוצר עצמו

בשבוע שעבר, עת התחיל החורף לתת את אותותיו והתנועה המאסיבית של העיר תל אביב שקעה אל תוך כבדות בלתי מוסברת, החלטתי להירגע באיזה בית קפה לא גדול במיוחד. המלצרית הופיעה מיד. לא הופתעתי, שכן הייתי אחד הלקוחות היחידים של המקום באותה שעה. היא טרחה לנקות את השולחן, שנראה לגמרי חדש ונקי בעיניי שוב, כמו אומרת: "תראה מה אני מוכנה לעשות בשבילך" (או שמא בגרסת "אתה הלקוח היחיד, ולמען האמת אני די משועממת"). משכתי את גופי לאחור, מתיר לה לעשות את מלאכתה חרישית. אחר כך היא הסתובבה אלי בהחלטיות ואמרה לי ככה, בלי פסיקים ונקודות: "אז רק כדאי שתדע בין חמש אחר הצהריים לתשע בערב בדיוק אנו מגישים את המנות המיוחדות של הבית בתוספת שתייה חמה או קרה לפי בחירתך וקינוח ללא כל חיוב נוסף תשמע לי לך על זה".

אז הלכתי על זה. בתחילה ביקשתי תפריט על-מנת שיקל עלי לבחור את מבוקשי. כשהצבעתי על "סלט קיסר", השיבה המלצרית שהסלט אינו מוגש בימים אלו. על-כן הזדרזתי להזמין את "סלט חורף חם", אבל אז מיהרה להשיב שזו לא העונה, וחוזר מזה "האבוקדו עדיין לא רך מספיק". בלעתי את הרוק והמרתי על "ספגטי עשיר", אבל היא השיבה מיד שהפסטה ברוטב בולונזי "חבל על הזמן", כלומר שהיא ממליצה על מנה זו. נאבקנו מילולית עוד שתי דקות, אך לא הצלחנו למצוא מנה שאני מעדיף – ושהם מגישים. כשאני נעזר בטיפת המוטיבציה האחרונה ניסיתי להזמין "עוגת היער השחור", אבל היא בשלה: ממליצה על משהו אחר לגמרי שישנו בנמצא. מיהרתי לומר: "אם כן, אשתה רק קפה", והוספתי שאני מעדיף קפה "נטול", כלומר בלי הקפאין. היא חיכה חיוך מלא הבנה וענתה במלוא הכנות ש"אין להם נטול", גם הוסיפה משהו על העדפותיה האישיות. אבל בדקות ההן כבר לא הייתי מרוכז, ועל-כן ביקשתי כוס מים והסבר קטן על עצם הרעיון: "איך זה", בקשתי להבין, "איני מוצא את מבוקשי? דווקא מה שאני רוצה אינו קיים; ואם אינו קיים, מדוע לכלול אותו כחלק מהתפריט?"

"תביט", היא פתחה ואמרה, "המקום חדש... פתוח בסך הכול חודש ועוד קצת, מה שנקרא 'תקופת הרצה', תבין", הוסיפה, מישירה אלי את עיניה הטובות, "אנחנו עוד מגבשים את התפריט הסופי". לגמתי את כוס המים בארבע לגימות ארוכות, אחר כך הודיתי לה בנימוס על השירות הטוב, גם השארתי טיפ סמלי, ובאיחולי "בהצלחה" השתלבתי אל תוך כבדות התנועה, רעב ומבולבל.

## ויש גם מסקנות

שירות טוב הכרחי – אבל שירות אינו יכול לבוא במקום מוצר טוב, אלא בנוסף למוצר.

אם המוצר שאתם מוכרים מופיע בפרסומים רשמיים של החברה המוכרת אותו, הקפידו כי יהיה ממנו במלאי.

הקפידו על מגוון מוצרים. כך תאפשרו ללקוחות החברה לבחור מכל המלאי – ולא מתוך "זה מה שיש".

אם קיים מחסור במוצר, אל תוליכו את הלקוח שולל! ציינו על-יד המוצר "אזל מהמלאי". לקוחות המתלבטים בין כמה מוצרים, מגיעים בסופו של דבר ל"סף בשלות", מחליטים לקנות מוצר, ומגלים ברגע ההכרעה כי דווקא את המוצר הנבחר לא יוכלו לקנות – חשים מתוסכלים מאוד, ולעתים לא קונים דבר!

דוגמה נהדרת לחברה המקפידה על הכלל של "אם אין – אמור שאין", היא רשת "אופיס דיפו": כאשר מוצר אזל מהמלאי, היא מקפידה לציין זאת מפורשות לצד דוגמאות המוצרים.

דאגו למענה הולם לשאלות כמו: "אילו דוגמאות נוספות אוכל לראות מהמוצר הזה?" "אני מבין שהמוצר אזל; מתי יהיה המוצר שוב במלאי?" מענה לא ברור או מתחמק נתפס כחוסר אמינות.

אמרו תמיד את האמת: "את המוצר הזה לא נוכל לספק בחודש הקרוב".

דאגו להבין את הצורך האמיתי של הלקוח במוצר הספציפי, ובמידת האפשר ספקו לו – בהסכמתו – מוצר אחר, אשר יענה על דרישותיו.

בשום אופן אל תנסו להוביל את הלקוח למוצר שונה, רק מפני שאינכם יכולים לספק את מבוקשו.

זכרו: אספקת מוצר טוב, העונה על דרישות הלקוח במחיר הוגן והגון, הוא חלק מהשירות עצמו.

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 כוח אדם](#), [ליווי כח-אדם](#), [ליווי כח אדם](#), [הדרכת כוח-אדם](#), [הדרכת כוח אדם](#), [הדרכת כח-אדם](#), [הדרכת כח אדם](#), [אימון כוח-אדם](#), [אימון כוח אדם](#), [אימון כח-אדם](#), [אימון כח אדם](#)