

## למכור ללקוח – אך לא בכל מחיר

המנעול שלי עושה לי לאחרונה בעיות, ולכן נכנסתי לחנות המנעולים הסמוכה למקום עבודתי.

אתם ודאי מכירים את חנות מנעולים של פעם: מכונת שכפול מפתחות, מנעולים בגדלים וסוגים שונים, ושפע של מדפים צפופים-צפופים, ועליהם סחורה רבה. אני ממתינה בנימוס לתורי, ובינתיים מתבוננת סביב. על הקיר שמעל הדלפק כתוב באותיות קידוש לבנה: "הלקוח לא תמיד צודק", ומתחתן, באותיות מעט יותר קטנות: "אבל הלקוח הוא תמיד הלקוח". חייכתי, מפני שאני יודעת מה מסתתר מאחורי המשפט הזה.

שמי דפנה, ואני בעלת חנות למכירת פרחים: פרחים חיים, פרחים מלאכותיים, סידורים, וכמובן משלוחים. כבעלת עסק אני נתקלת בלקוחות מכל הסוגים: לקוחות אדיבים ולקוחות חצופים, לקוחות שמבקשים בנימוס עוד ענף קטן לזר שזה עתה קנו – ולעומתם לקוחות (חצופים) שחושבים שעבור הכסף שלהם הם קנו את המקום כולו. חייכתי, אם כן, למראה השלט המעניין. ובינתיים הגיע תורי.

"אני רוצה להחליף את המנעול הראשי בביתי", הסברתי לאיש שממולי, שמה לב ללבושו: סרבל בצבע ירוק כהה, ועליו המילים: "מקצוענות זה אנחנו". "מדוע את חושבת שאת צריכה להחליף את כל המנעול?" שאל. חייכתי. "מפני שהוא עושה בעיות", השבתי.

"וכמה זמן הדבר נמשך?" הקשה. "אני חושבת שכשבועיים", השבתי, שואלת את עצמי אם אני נמצאת בבדיקת פוליגרף; אבל הוא המשיך לשאול אותי עוד כמה שאלות, ואני השבתי בנימוס על כל שאלותיו.

"ייתכן והבעיה אינה במנעול, אלא במפתח", פסק, מחויך כולו. הוא ביקש לראות את המפתח, ואני מסרתי לו אותו. הוא התבונן במפתח ושכפל מפתח נוסף. הוא הושיט לי את שני המפתחות – הישן והחדש, הביט בפניי ואמר לי בטון של רופא: "קחי את המפתח הזה ונסי להפעיל בעזרתו את המנעול. אם הבעיה לא תיפתר, חזרי אלי ונראה מה לעשות". שילמתי (ש"ח 12) ויצאתי את החנות. ביני לבין עצמי תמהתי על כמות המאמץ הרבה, שנותן השירות השקיע על-מנת... לשכפל לי מפתח. כשהגעתי לביתי, גיליתי שצדק: המפתח החדש פתח את הדלת ללא כל בעיה. שוב נזכרתי במאמץ הרב שהושקע בי כלקוח על-מנת להפוך אותי למרוצה – גם אם העסקה לא הייתה גדולה.

אני חושבת שהבנתי למה הם התכוונו במשפט "הלקוח לא תמיד צודק – אבל הוא תמיד הלקוח".

---

## ויש גם מסקנות

מנהלים עסק? זכרו כי הכסף הוא רק חלק מהעניין.

השקיעו זמן במקצוענות ובהבנה אמיתית של העסק שאתם מנהלים.

זכרו: מקצוענות היא חלק ממחיר העסקה כולה.

זכרו: אנשים אוהבים לחזור למקום שנתן להן מקצוענות במחיר כדאי.

זכרו: אפשר לרמות רק חלק מהאנשים, ורק חלק מהזמן.

אל תנצלו חולשה של מקבל שירות בגלל חוסר הבנתו!

התייחסו ברצינות לתלונותיו של לקוח – בדיוק כמו שרופא מתייחס לתלונותיו של מטופל. נסו למצוא את הפתרון המתאים והנכון – ולא דווקא את הפתרון המשתלם.

זכרו: בטווח הארוך היושר משתלם.