

הלקוח לא תמיד צודק, אבל הוא תמיד הלקוח

יוסף הביט בעיניו של הלקוח. אחר צהריים סתווי של יום שישי – והלקוח שואל ושואל ואינו מרפה, גם אינו עושה סימנים כי העסקה מתקדמת לאיזה שהוא כיוון. אבל יוסף, נצר למשפחה העוסקת במכירת שטיחים, אינו מתייאש. הוא מסיט את השטיח ומניח אחר במקומו, מגלגל שטיח שאינו מוצא חן בעיני הלקוח, ועולה על סולם על-מנת לתת ללקוח את מבוקשו. והלקוח? אינו ממצמץ בעיניו. דומה כי כל העולם לא נברא אלא עבורו, ויוסף הוא משרתו הנאמן. הוא פונה אל יוסף ושואל ברצינות גמורה: "האם אלו כל הדוגמאות שאוכל לראות אצלך?" איש אחר היה מתקומם כנגד שאלה מסוג זה אחרי שהראה לו את כל מה שיש להראות – אבל יוסף מביט אל הלקוח, מיסיר את עיניו ואומר לו: זהו רק חלק קטן ממה שיש לי להציע. נוכל להמשיך כעת או בכל יום אחר שתבחר. אני פה בשבילך!" כשהוא מושך את המילה האחרונה ומדגיש אותה: בשבילך!

הלקוח מחייך. "מתי שארצה?" הוא שואל, "מה דעתך על יום ראשון בשעה 7 בערב?" "יום ראשון בשעה 7 זו שעה מצוינת", עונה יוסף, "בדרך כלל זוהי השעה שהחנות נסגרת, אבל בשבילך אני משאיר אותה פתוחה. העיקר שתצא שבע רצון". והוא מוסיף: "עד חצי המלכות, אדוני הלקוח". הלקוח לוחץ את ידו של יוסף, מודה לו על השירות הנפלא ומקנח במילים: "יום ראשון, אם כן, 7 בערב. אני אגיע".

איש אחר היה מתרעם על כל הבלגן ובלבול המוח, אבל ליוסף שלנו אין כוונה כזו. הוא ממתין לבואו של הלקוח ביום ראשון, כאילו זה הדבר הטוב ביותר שקרה לו.

והלקוח? הלקוח אכן חוזר ביום ראשון, ועמו אדם נוסף. הוא פונה אל יוסף ואומר לו: "תכיר, בבקשה. זהו דורון, קניין רשת בתי המלון שבבעלותי".

ואל דורון הוא פונה ואומר: "זה יוסף, האיש הסבלני שסיפרתי לך עליו. אני בטוח שתמצאו שפה משותפת". יוסף ודורון מנהלים ביניהם שיחה ממושכת. דורון מבקש לראות כמה דוגמאות, ויוסף מוציא ומכניס, מעלה ומוריד, עונה ומספק עוד ועוד מידע – הכול לפי בקשת הלקוח.

כעבור כשעה לוחצים שוב הכול ידיים ומחייכים. בשבוע הבא יתחיל הצוות של יוסף להחליף את השטיחים בבית המלון בתל אביב; ואם הכול יהיה כשורה, הבאים בתור הם בית המלון באילת וזה שבים המלח.

ויש גם מסקנות

ידועה האמרה "הלקוח תמיד צודק". משפט זה מקומם, ואפילו אינו נכון; כי המשפט הנכון הוא: "הלקוח לא תמיד צודק – אבל הוא תמיד הלקוח".

נהגו בלקוחותיכם כבמלכים. זכרו: הם המפרנסים אתכם.

היו סבלנים כלפי הלקוחות שלכם – גם אם אתם חשים שהם אינם סבלנים כלפיכם.

האגו שלכם אינו חלק מהעסקה. אל תערבבו אותו בעת עשיית עסקים!