

## הקשיבו ללקוחות שלכם באמת

יום ב', שעה 09:00 בבוקר. משהו עומד להשתנות בחייו של מר קו, מנהל בנק "ארזים", אך הוא טרם יודע זאת. תחת זאת הוא פותח את היום בלגימה ארוכה של שתיית ספל תה מסוג "ארל גרין" – התה האהוב עליו – בספל גדול במיוחד, ועליו המילים "המנהל הטוב ביותר", שקיבל מאשתו. אחר כך יתמתח אחרנית, יתבונן קצרות בסיפוק על תמונת משפחתו על השולחן. ממנה יעתיק את מבטו אל עבר הקיר שלצדו, שם תלויות להן בגאון כמה תעודות ממוסגרות בהקפדה יתרה. הוא יתמקד בתעודת העובד המצטיין משנת 89, עת עבד כמנהל זוטר באותו בנק ממש.

דרך ארוכה עשה מר קו שלנו כדי להגיע לטופ – מבחינתו, כמובן. בכניסה לחדר בצד ימין, בדיוק בגובה העיניים, כתוב שמו באותיות גדולות ומודגשות, ולצדן תוארו: "מנהל מחלקת עובר-ושב". בדיוק ברגע שסיים מר קו לשתות והניח את ספל התה הכבד מידי, נכנסה לחדרו אשה לבושה בפשטות – ככה, בלי נימוס, בלי לדפוק על הדלת או לומר "שלום", או לכל הפחות לבקש את רשותו. דקה אחר כך הבין מתוך שטף דיבורה של שושנה, כי היא חשה שנעשה לה עוול על-ידי אחד מפקידי הבנק. 'עוול?' חשב באופן אוטומטי מר קו, 'הבנק שלנו לא עושה עוול לאיש. נהפוך הוא! הבנק שלנו הוא בנק ידידותי, ובמסע הפרסום האחרון אפילו ניתנה תשומת לב מיוחדת לידידותיות'. הוא קם מכסאו וביקש ממנה בנימוס לנהוג בדרך ארץ: "שושנה", פתח ואמר, "הבנק שלנו הוא בנק ידידותי ללקוחותינו; אבל כעת אני עסוק, והפקידים במחלקה ודאי יוכלו לעזור לך". יותר מכך לא היה מוכן להקשיב, למרות תחנוניה.

מר קו, שמחשבותיו השלוות הופרעו על-ידי הפגישה הבלתי צפויה, קרא למיכל מזכירתו אל חדרו. שם הסביר לה שאין זו צורה לנהל עסק, וביקש ממנה כי להבא תשתדל יותר: "אם יש בעיה ללקוחות", הוא הסביר לה, "יש מספיק פקידים שיוכלו לסייע להם".

ושושנה? היא תיגש אל מחלקת האשראי ותבקש למשוך את 95,000 השקלים שחסכה במשך כמה שנים; תעזוב את סניף הבנק, שליווה אותה זה שנים רבות – אותו סניף שבו פתחה את החשבון הראשון שלה בגיל 15 – ותעבור לבנק "הראשונים" שמעבר לפינה.

היא תמלא בדבקות את הטפסים ותפקיד את 95,000 השקלים שבארנקה; משם תיגש למחלקת הלואאות ותבקש מסגרת אשראי לעסק הקטן שפתחה – מכן יופי מסוג מיוחד. היא תסביר למנהלת מחלקת העובר-ושב שהרעיון הוא חדשני, אבל אם ייקלט, היא מבטיחה, העסק יתרחב ופעולותיה בבנק יגדלו בהתאם. היא תדגיש כי יש בידה תוכנית שיווקית ברורה, גרעין יציב של מעט לקוחות, ואפילו רואה חשבון שמלווה את כל הרעיון באופן צמוד. מנהלת המחלקה תקשיב, ולהפתעתה תאשר את מסגרת הפעילות. הן תלחצנה ידיים, וכשחיוך על פניה תעזוב שושנה את סניף הבנק החדש ותחזור לעבודתה.

כעבור כשנתיים ייפגשו מנהל סניף "ארזים" ושושנה בסניף הרביעי של מכן היופי ששושנה פתחה. מסתבר כי אשתו של מר קו לקוחה של המכון, וכעת באה אתו לפתיחה.

השניים ילחצו ידיים, יחייכו זה לזה, ומנהל הסניף יאחל לשושנה את כל הטוב שבעולם. כן, הוא זוכר

במעומעם שנפגשו במשרדו, אך לעולם לא יזכה להבין מהו העוול שנעשה לה לפני כשנתיים על-ידי סניף הבנק שלו. ובעצם, מה זה חשוב כעת?

---

## ויש גם מסקנות

כבדו את התפקיד שאתם ממלאים.

זכרו את האמרה: "הר בהר לא פגע – אך אדם באדם פגע".

עובדים עם לקוחות? זכרו כי ללקוחות צרכים ושאיפות אמיתיים. אם העסק שלכם מבוסס על הלקוחות הללו, כבדו אותם.

הקשיבו באמת ללקוח, ונסו להבין את צרכיו האמיתיים.

זכרו: כל הצלחה הייתה חלום בראשו של מישהו.

לפני שאתם "נועלים את נעלי הלקוח", הואילו להסיר את נעליכם שלכם. כך יקל עליכם להבין את לקוחותיכם.