

## חשיבותו של הלקוח הקטן אינה נופלת מחשיבותו של הלקוח הגדול

את פרצופו של מר ישראלי לא ישכח יואב לעולם – אבל מה זה חשוב כעת? יואב אסף את מעט חפציו מעם שולחן המבריק ומיהר לעזוב את המשרד המפואר בחברת "טעים-טעים" שבקומה העשירית. עיני כל עובדי החברה ליוו את יואב עד לפתח היציאה.

הכול התחיל במסעדה מזרחית על כביש תל אביב – ירושלים. היה זה לילה חורפי, ומר ישראלי, העייף מיום עבודה ארוך, נכנס למסעדה ובחר בשולחן פינתי, הרחק מאנשים אחרים. כזה היה מר ישראלי – מעט ביישן. המלצרית ניגשה לקחת את הזמנתו של מר ישראלי. זו כללה צלחת בשרים, ולידה תוספות – ארוחה ישראלית טיפוסית. המלצרית הייתה אדיבה, והשירות היה מהיר. פתאום הפסיק מר ישראלי את ארוחתו הטעימה: חפץ קטן ומתכתי נתגלה בתוך אחת התוספות שעה שאכל, ואחת משיניו נפגעה. הוא פנה בנימוס למלצרית והעיר את תשומת לבה. המלצרית קראה לאחראי המשמרת, וזה ביקש ממר ישראלי לפנות ל"טעים-טעים" – החברה המייצרת את התוספות. אחראי המשמרת היה אדם נחמד, ואפילו נתן לו את מספר הטלפון של החברה. מר ישראלי – איש ביישן ורגוע – שילם את מלוא סכום הארוחה ויצא את המסעדה עייף ולא מרוצה. הסיפור נגמר אצל רופא השיניים: הוא טיפל בשן הפגועה, ומר ישראלי נפרד מכמה מאות שקלים ולא שכח לקחת קבלה.

כעבור כמה ימים פנה מר ישראלי לחברת "טעים-טעים". הוא הועבר אל מנהל המוצר – יואב, וזה ביקש ממנו להשאיר מספר הטלפון בהבטחה שיחזור אליו – אבל הוא לא חזר כל אותו שבוע ואף לא בשבוע שלאחר מכן. מר ישראלי המתין, ומשלא נענה התקשר שוב. מהצד השני שמע את יואב אומר למזכירתו: "טוב, טוב, תעבירי את הנודניק". הוא ניתק את השיחה בלב הולם.

שוב הוא לא העז להתקשר, ויואב לא התקשר אליו; אבל אז גמלה החלטה בלבו: לשנות! הוא כתב מכתב אל מדור הצרכנים בעיתון יומי גדול, ובו שטח את טענתו. בעיקר ביקש לדעת כיצד חברה גדולה כמו "טעים-טעים" מזלזלת כך בלקוחותיה. העיתון התייחס ברצינות רבה לתלונה וביקש את תגובת החברה. משלא הגיעה, פרסם את התלונה, ובסופה

הוסיף: "מחברת 'טעים-טעים' לא נמסרה תגובה".  
מנכ"ל חברת "טעים-טעים" – איש ישר, אשר בנה את החברה בעמל רב במשך קרוב ל-20 שנה – לא אהב את הכתבה שקרא על חברתו. לוי ידע על המקרה, היה מטפל בו בעצמו באופן הראוי: היה משלם את הוצאותיו של מר ישראלי, וגם מפצה אותו ביד נדיבה; אבל עכשיו דומה היה שכבר מאוחר. בהזדמנות הראשונה הוא קרא אפוא ליואב אל משרדו, ושם לאחר ששמע על השתלשלות העניינים – נפרד ממנו לאלתר. עיני כל העובדים ליוו את יואב אל מחוץ למשרד.

---

## ויש גם מסקנות

מנהלים עסק המוכר מוצר או נותן שירות? דעו כי האחריות שלכם גדולה מאוד.

זכרו: המוצר או השירות הניתנים על-ידיכם עשוי להיות לקוי, לא לפעול כפי שצריך, ואף להזיק. למדו את נקודות החולשה כדי לצמצם את הסיכוי שלקוחות לא יהיו מרוצים או אף יפגעו.

דאגו לנוהל ברור כיצד יש לטפל בלקוחות לא מרוצים או שנפגעו.

הגיבו במהירות וברצינות גמורה לכל תלונה של לקוח. זכרו: עם תחושה אי-אפשר להתווכח. דאגו להתייחס בכבוד לתחושת הלקוחות ללא קשר לאופן הטיפול בבעיה.

דאגו שכל עובדי החברה יבינו את אחריות החברה למוצרים/שירותים הניתנים על-ידיה.

זכרו: רק לקוחות מרוצים הם לקוחות חוזרים. הפכו לקוחות מאוכזבים למרוצים – והרווחתם בגדול!