

## הלקוח ונותן השירות אותו אדם הם

דמינו מרכז קניות ובילויים גדול.

בחנות תכשיטים יוקרתית נמצאים באותה שעה כמה אנשים. חלק מהם מקשיבים להסבר אדיב, הניתן להם על-ידי אנשי שירות אדיבים. "אווירה רומנטית" משהו. טוב, בכל זאת זו חנות תכשיטים! לחנות זו נכנס אדם נוסף. בידו האחת הוא מחזיק טלפון סלולרי, ובו הוא מדבר בקולי-קולות. בעצם הוא אינו מדבר, אלא צועק על מישהו. גם הצד השני לא נשאר חייב, והכול שומעים היטב את הצעקות הבוקעות ממכשיר הטלפון.

מנהל החנות ממחר לגשת אל האיש התקשורתי ורומז לו כי הוא מפריע, אבל ההוא כמו לא שומע אותו וממשיך וממשיך.

עם סיום השיחה הקולנית הוא פונה לאיש המכירות, העסוק ממש אותה השעה עם זוג רומנטי, ודורש לדעת אם יש גם תכשיטים מכסף. כלל לא אכפת לו שהוא מפריע לשיחת המכירה. איש המכירות נלחץ מעט ומבקש מהמפריע להמתין קמעא ומיד יתפנה – אבל ההוא בשלו: רוצה לדעת, ועכשיו.

איש המכירות משיב מה שמשיב, וכך מתפתחת שיחה על גבם וחשבונם של היושבים. סוף דבר: הוא אינו מוצא בחנות זו את מבוקשו, מסתובב ועומד לצאת את החנות – אבל אז נכנסת שיחה חשובה נוספת, והוא עונה "הלללללוו" בקול גדול. "אה איציק, מה העניינים?" הוא יושב על אחד מכסאות ההמתנה, מנהל שיחה עם האיציק הזה, מעלעל בפרוספקטים של המקום, נוטל בינתיים כוס ממתקן המים הקרים, שותה, מדבר ומדפדף. בהחלט איש עם קוארדינציה.

לאחר שהשיחה מסתיימת, הוא קם ועוזב את החנות, משל לא הייתה החנות אלא מתקן שעשועים שנועד לבדר אותו.

משם הוא ממשיך בדרכו ועובר על-יד דוכן לממכר פיצוחים יבשים וממתקים. הוא נזכר שרצה 200 גרם פיסטוקים, ועל-כן הוא פונה לעובד המאייש את הדוכן, ומבלי לשים לב אם יש איש לפניו הוא זורק לחלל האוויר: "כמה זה פיסטוקים?" איש אינו עונה לו, והוא חוזר שוב על שאלתו, מפריע ללקוחות האחרים. בערב הוא לוקח את ילדתו הקטנה לסרט. הם מגיעים ברגע האחרון, ושם הוא מדגים לה טכניקה חדשה ל"קיצור תור": הוא ממתין שיווצר רווח בין שני אנשים בתור, וברגע של חוסר תשומת לב מצד העומדים בתור – אופס! הוא בפנים. "את רואה איך אבא סידר לנו לא לעמוד בתור?" הוא אומר בגאווה לילדתו.

לאחר הסרט הוא יושב אתה באחד מהמקומות לממכר מזון מהיר. כשההזמנה שלו מגיעה, הוא מצטייד בכמות עבה של ניירות ניגוב ובהמון רטבים ושקיות מלח, שיכלו להספיק לכל באי המקום. את אלה שלא השתמש בהן הוא מכניס ללא בושה לשקית שקיבל. "חבל לזרוק אוכל", הוא אומר לילדתו (היא מעריצה אותו).

ביום המחרת, בעבודתו כמנהל תפעול של חברה לא קטנה, הוא ישוחח בטלפון – הפעם עם לקוח עצבני. "לקוחות לא מנומסים", הוא יאמר אז...

---

## ויש גם מסקנות

לדעת לקבל שירות, פירושו לדעת לכבד את הצד השני.

נכנסתם לעסק על-מנת לקנות או סתם להתרשם, ואתם מבקשים את זמנו של המוכר? כבדו אותו ואתכם, ואל תנהלו שיחות קולניות בטלפון הנייד. זה מפריע לכולם, והתוצאה: תקבלו פחות שירות.

לדעת לקבל שירות, פירושו לכבד את כללי המקום ולאפשר לעסק להצליח, ולכם – להמשיך וליהנות ממנו: כבוד לכללי המקום, כבוד לנמצאים במקום, כבוד לבעל המקום.

לדעת לקבל שירות, פירושו לא לקבל את השירות כמובן מאליו. נותני שירות, הזוכים לקבל רק תלונות, לומדים כי לא משנה מה יעשו – לעולם לא יזכו למילה טובה, והמוטיבציה שלהם לשרת את הלקוחות יורדת.

נהניתם משירות מדהים? ספרו לחבריכם. שלחו מכתב תודה לבעל החברה או לנציג המכירות אשר שירת אתכם.

זכרו: לתת שירות, פירושו לדעת לקבל שירות, ולהפך.