

# Odpravite stranke

Klaus Schuster

mojakariera@finance.si



**Vsem bi nam šlo precej bolje, naša podjetja bi porabila manj časa in denarja ter dosegla več dobička, naši uslužbenci bi bili bolj zadovoljni in delo v podjetjih bi potekalo bolj nemoteno, če bi kdo končno prišel do zamisli, da bi odpravil moteče stranke, ki žrejo živce in so sicer za gospodarsko blaginjo nekega gospodarstva povsem nepotrebne.**

Če bi mi zdaj povedali, da najboljši svetovni menedžerji kaj takega poskušajo že leta, bi vam odgovoril: To ne zadošča! Na nekaterih odročnih obrobjih večjih mest se še vedno najdejo živa bitja, ki bi jih bilo treba po

najnovjših znanstvenih spoznanjih opredeliti kot stranke. Tako stanje je neznosno! Svetovno gospodarstvo bo lahko svobodno zadihalo šele, ko bo z obličja zemlje izginila še zadnja stranka. Resda se za ta cilj trudimo vsi. Toda danes se moramo vprašati: Ali to zadošča?

## Hudič naj vzame stranke

Vem, da se predvsem v zahodnoevropskih strokovnih trgovinah prodajalci takoj zberejo v varna krčila, če v njihov obrat naključno zaide kakšna stranka, in ji ne privoščijo niti pogleda, kaj šele kvalificiranega svetovanja. To je dobro. A ni dovolj. Celotno te strankam zgledno sovražne trgovine prihaja še vedno preveč strank. Deutsche Telekom zapira

na ducate klicnih centrov. To je korak v pravo smer. Druga nemška podjetja svoje klicne centre predstavljajo v dežele, katerih prebivalci znajo nemško tako dobro, kot zna koder igrati klavir. Tudi dobro. A še ni dovolj! Če je kakšnemu podjetju povsem vseeno za stranke, jim mora to povedati. Namesto da kažejo milijone težke reklame z ljudmi, ki se srečno smeji, bi se moral reklamni slogan čez ves zaslon glasiti: »Naše stranke naj vzame hudič!«

## Koristna »pomoč«

Predvsem sem za to, da menedžerje, ki ravnajo v nasprotju z zapovedjo sovražnosti do strank, s takojšnjim učinkom izključimo iz združenja pravilno mislečih poslovnežev. Na primer predsednika uprave nekega nacionalnega podjetja za mobilno telefonijo – imena ne želim izdati. Ko je moj blackberry pred nekaj dnevi zbolel za nenadno izgubo spomina, sem se naglo podal v

najbližjo trgovino tega podjetja v Ljubljani. Tam so me obravnavali tako, kakor kot stranka dandanes pričakujem. Povezali so me z oddelkom za pomoč, ki me je oskrboval s koristnimi nasveti, kot so »Izključite in znova vključite telefon«, kot da se tega ne bi že sam spomnil. Po izgubljeni uri in posredovanju nekega tehnika, ki je pritekkel mimo, je bil cilj svetovanja dosežen: delovalo ni nič več. Moj telefon ni imel niti signala. A oddelek za pomoč se ni vdal. Z nadaljnimi koristnimi napotki so me kot talca zadržali še eno uro. Zares sem bil ponosen na uslužbenca te podružnice. Razočarali so me le proti koncu mojega obiska: popustili so. Stranki! Neopravičljivo. V njihovo opravičilo moram seveda priznati, da sem zagrozil, da bom brez gorčice do zadnje drobtine pomalical prodajni pult trgovine, če me ne spustijo k pristojnemu tehniku. Nazadnje so mojo prošnjo uslišali. Tehnik je mojo težavo odpravil v pičlih 15 minutah. Do sem sem bil s storitvami podružnične posadke povsem in v celoti zadovoljen. Razočaral me je samo predsednik

uprave podjetja, ki sem mu še isto uro poslal ostro elektronsko sporočilo, v katerem sem primerno predstavil izjemno predstavo njegovih uslužbencev.

## Ogrožena vrsta išče pribežališče

Možakar se je vedel zares nezaslišano. Še isti večer me je osebno poklical – bila je vendarle sobota. On, veliki predsednik uprave, je poklical mene, neznatno stranko. Ni me obravnaval kot stranko, temveč kot človeka. Pokazal je razumevanje. Za prihodnje nujne primere mi je ponudil rešitev, ob kateri si z ozirom na njeno priročnost ne bi mogel želeti ničesar več. Dva dni pozneje je bilo v mojem nabiralniku njegovo osebno sporočilo: »Dragi Klaus, majhno opravičilo za tisti dve uri pri nas.« In dve vstopnici za koncert. Od tedaj dvomim o razumnosti tega človeka.

Ali ne ve, kaj je povzročil s svojim lahkomišelnim ravnanjem? Ali ne ve, da bom odslej pa vse do blaženega konca svo-

jega življenja pel slavo njegovemu podjetju? Ali ne ve, da bom njega osebno in njegovo podjetje v prihodnje hvalil kot svetel zgled prijaznosti do strank in fleksibilnosti vse do olimpa uprave? Bo že videl, kaj bo imel od tega. Razočarane stranke se bodo odvrnile od njegovih konkurentov in drle v njegovo podjetje. Pripravljene bodo celo plačati več in pokazati višjo stopnjo zvestobe znamki. Ker upravičeno upajo, da bodo kot ogrožena vrsta v njegovem podjetju našle rešilno pribežališče. Zdi se, da mož ne sluti: če se hoče otresti strank, se je zadeve lotil povsem napačno. ●

## F INFO

► Klaus Schuster je lastnik svetovalnega podjetja Klaus Schuster Management Consulting, ki se ukvarja z menedžerskim svetovanjem ter razvojem in izvajanjem mednarodnih projektov za banke in finančne institucije.