

(NE)PRIJETNA IZKUŠNJA

.....

ali kako uspešno reševati pritožbe in
reklamacije

BORUT ZORAN

(NE)PRIJETNA IZKUŠNJA

ali kako uspešno reševati pritožbe in reklamacije?

© Borut Zoran, 2018

Nobenega dela te knjige ni dovoljeno reproducirati s kakršnim koli mehanskim, fotografskim ali elektronskim procesom ali v obliki zvočnega posnetka. Prav tako brez predhodnega pisnega dovoljenja založnika ni dovoljeno shranjevati besedila v sistem za priklic podatkov, ga posredovati ali ga kakor koli drugače kopirati za javno ali zasebno rabo, z izjemo »poštene uporabe« v obliki kratkih navedkov v člankih ali recenzijah.

UREDNIKA: Suzana Kramar Dodič

LEKTORICA: MOJCA PIPAN

OBLIKOVANJE: Janja Baznik

PODOBA NA OVITKU:

IZDALA IN ZALOŽILA

TOPIKA d.o.o.

Stranje pri Škocjanu 12, 8275 Škocjan

ZA ZALOŽBO: Borut Zoran

TISK: Primus digitalni tisk

NAKLADA: na zahtevo

Brežice, oktober 2018

CIP - KATALOŽNI ZAPIS O PUBLIKACIJI

BORUT ZORAN

**(NE)PRIJETNA
IZKUŠNJA**

.....

ali kako uspešno reševati pritožbe in
reklamacije

VSEBINA

.....

- 7 Uvod
- 17 I. poglavje: Zakaj prihaja do pritožb in reklamacij
- 41 II. poglavje: Načini reševanja pritožb in reklamacij
- 53 III. poglavje: Kako do uspešno rešene pritožbe ali reklamacije
- 89 IV. poglavje: Težavne stranke (tudi težavni sodelavci in drugi okoli vas)
- 121 V. poglavje: Načini reševanja po telefonu, e-pošti in drugih sodobnih komunikacijskih poteh
- 133 VI. poglavje: Politika podjetja in reševanje pritožb in reklamacij
- 149 VII. poglavje: Odnos do strank – garancija smo sami in naša dana beseda
- 175 Literatura in viri
- 177 Če koga zanima, še par besed o meni
- 181 Zahvala

UVOD

.....

Pred leti sem delal v trgovini z računalniki in iz tistega časa sem si zapomnil zelo resno reklamacijo, ki sem jo prejel. Lahko bi rekel, da je bila to celo najtežja reklamacija, ki sem jo reševal kadarkoli do sedaj.

Zgodilo se je takole.

Bilo je okrog novega leta. Trgovski center, v katerem je bila trgovina, v kateri sem delal, je izdal nagradne kupone, ki so jih prejeli kupci pri nakupu. Po novem letu so izžrebali dobitke, med katerimi je bila prva nagrada 100.000 SIT (danes bi to bilo približno 500 €), ki jo je nagrajenec lahko porabil za nakup v katerikoli trgovini v centru.

Naneslo je, da se je nagrajenec odločil nagrado unovčiti v naši trgovini. S sinom se je oglasil pri nas. Zanj je želel kupiti računalnik.

V tistih časih se ljudje z računalniki še niso dobro znašli. Imeli so veliko pomislekov in strahov pri prvem nakupu.

Kako ga sestaviti, priključiti, uporabljati? Enako je bilo tudi z našim nagrajencem. Ves čas je spraševal, kako se sestavi, če ga morda pride sestavit kdo od nas in pokazat, kako se dela z njim in podobno. Ker teh storitev nismo ponujali, takšnih vprašanj pa je bilo veliko, sem si pripravil naslednji scenarij, kaj odgovoriti. Vsakomur sem razložil, da je računalnik že pripravljen za delo, da ga je enostavno priključiti, saj so vsi priključki različni in se vsi kabli priključijo tja, kjer so primerne vtičnice ali spojniki.

Videti je bil zadovoljen s pojasnili, zato se je odločil za nakup. Čez dva dni je zazvonil telefon. Bil je naš nagrajenc. Pritožil se je, da računalnik ne dela, da ni zvoka. Po rutinskih vprašanjih, s katerimi sem preveril, ali je vse pravilno priklopil, mu nisem znal pomagati. Zato sem ga prevezal k sodelavcu v servis. Ko sta končala, sem preveril, kaj sta se dogovorila. Serviser mu je predlagal, naj prinese računalnik nazaj, in moški naj bi se s tem strinjal.

Do te točke je bil zame problem rešen in sem nanj pozabil.

Po kakšnem tednu dni me je poklical direktor. Vprašal me je, če poznam tega gospoda. Pritrdil sem in takoj pomislil, da nekaj ni v redu. Dal mi je naslednje navodilo: *»V roku pol ure bo prišel k tebi, vrnil bo cel računalnik. Prosim, da vzameš računalnik nazaj, njemu pa vrneš vso kupnino. Pa še 5000 tolarjev mu daj za povrh.«* Nekaj trenutkov sem bil tiho, presenečen, če sem prav slišal. Potem sem vprašal: *»Zakaj pa? Kako to? Kaj se je zgodilo?«* *»Nočeš vedeti,«*

mi je odgovoril. *»Ti samo naredi tako, kot sem ti naročil, zraven pa mu še povej ali pa mu daj vedeti, da je v naši trgovini nezaželen.«*

Lahko mi verjamete, da mi je dobesedno padla čeljust do tal. Nič mi ni bilo jasno.

Tudi navodilo mi ni bilo všeč. Opremo sem mu prodal jaz, zato mi ni bilo vseeno, kaj se je zgodilo. Vztrajal sem, da mi razloži situacijo. Bistvo težave je nastalo, ko je poklical k nam v trgovino in se je pogovarjal s serviserjem. Že ko se je pogovarjal z mano, je želel, da se nekdo oglasi pri njem doma in pregleda, kaj je narobe z računalnikom. Vendar zaradi »politike podjetja« nismo hodili na dom. Serviser ga je zato prosil, naj prinese računalnik na servis. Očitno je to človeka tako razburilo, da je potem klical na sedež podjetja in zahteval direktorja. Tam se je ponovno srečal s »politiko podjetja«. Najprej je dobil tajnico. Bila je naučena, da takšne klice obvlada sama. Ker ji ni uspevalo, je klic prevzel direktor prodaje. Tudi on ni znal ukrotiti kupca, ki se je medtem iz minute v minuto bolj drl v telefon. Situacija se je stopnjevala do te mere, da je v sejni sobi sedelo celotno vodstvo podjetja in se s kupcem pogovarjalo preko zvočnika. Menda so se medsebojno obtoževali in celo preklinjali drug čez drugega. Na koncu so zadevo zaključili tako, da so mu obljubili vračilo denarja.

Ravno sem odložil telefon, že se je moški s sinom pojavil v trgovini. Si lahko predstavljate situacijo? Jezen, tog, trd

obraz, zariple oči, mrk pogled ... Priznam, takrat bi se najraje kar nekam skrnil. Vendar ni šlo drugače, kot da sem se spopadel s situacijo. Kupcu je bilo treba pogledati v oči in rešiti problem. Potreben je bil primeren pristop.

Pogledal sem ga neposredno v oči, ga pozdravil, mu segel v roko in z zaskrbljenim obrazom povedal, da vem, kaj se je zgodilo. Rekel sem mu, da mi je žal, da je šlo tako daleč, in da bi bilo veliko manj hude krvi, če bi še enkrat prišel direktno k meni. In mu še kako minuto razpredal o tem, da se to, kar se je zgodilo, ne bi smelo zgoditi, da so direktorji kreteni in da nimajo nobenega pojma, kaj se dogaja na terenu.

On me je samo nemo gledal in poslušal. Ker računalnika in opreme ni imel s seboj, sva se dogovorila za vračilo kupnine takoj, ko bo vse vrnil.

Potem se je zgodilo ...

Moški je kar obstal tam pred menoj. Njegova jeza in slaba volja sta skopneli, obraz se je spremenil v otožno žalostnega. Sin, ki je prišel z njim, je bil tudi čisto poklapan. Nekaj časa smo kar stali tam in se gledali. Tišina je postala neznosna. Zazdelo se mi je, da rešitev, ki smo mu jo ponudili, vendarle ni prava, čeprav je pristal na njo.

Kar bo, pa bo, sem si mislil in čisto potihoma in ponižno vprašal:

»Nekako se mi dozdeva, da ne želite vrniti računalnika, kajne?«

»V bistvu ne ...«

»Zdi se mi, da bi vi navkljub vsemu želeli obdržati računalnik, le da bi nekdo prišel k vam in vam vse uredil, da bo stvar delovala. Imam prav?«

Dvignil je pogled in me presenečeno in hvaležno pogledal v oči: *»Seveda, saj to že ves čas želim od vas, pa me nihče ne poslušaj!«* Rešitev je bila enostavna. Prekršil sem pravilo, da ne hodimo na dom, in sodelavca prosil, če gre lahko z njim. Odpeljal ga je domov in vrnila sta se čez dve uri.

Kako se je zgodba končala? Presenetljivo!

Sodelavec je ugotovil, da je bilo z računalnikom dejansko nekaj narobe, in smo ga morali zamenjati z drugim. Problem smo na koncu *»uspešno«* rešili, vendar smo pri tem naredili preveč napak. Najhujša je bila ta, da smo gledali samo nase, se držali *»politike podjetja«* in kupcu ponujali rešitev, ki je bila v redu za nas, zanj pa ne. Zato se z njo ni strinjal in je prišlo do hude krvi. *»Politiko podjetja«* je vsekakor treba spoštovati in delovati v skladu z njo. Vendar je včasih treba biti tudi življenjski, prekršiti pravila in pogledati skozi prste.

Vsi kdaj pa kdaj pademo na tem izpitu. Naj bo to šef, sodelavec ali predvsem vsak sam. Je že tako, da so po bitki vsi generali in vsi vse vedo, kaj in kako bi bilo treba narediti. Ko pa se človek znajde v takšni krizni situaciji, običajno ni nikjer nikogar, ki bi znal ustrezno pomagati ali svetovati.

Podobne primere lahko najdemo povsod. Do konfliktov pride zato, ker tisti, ki pritožbo ali reklamacijo rešuje, največkrat misli samo nase (oziroma na svoje podjetje, ustanovo). To je tudi trenutek, ki lahko prerase v obsežnejši spor in privede tudi do obračunavanja na sodiščih, objav v medijih. Prepričan sem, da bi se stvari velikokrat lahko razpletle drugače, če bi znali pravilno voditi postopek in s strankami najti skupni jezik.

Zato sem se odločil, da svoje znanje in izkušnje, ki sem jih pridobil na svoji poslovni poti, še posebej pri svojem delu s strankami, zapišem in vam na tak način omogočim, da boste tudi vi pritožbe in reklamacije lažje in uspešneje reševali. Napotki temeljijo na v praksi pridobljenih in preizkušenih metodah in pristopih. Seveda sem se ogromno naučil tudi od drugih avtorjev – spisec priporočene literature, iz katere sem črpal znanje, boste našli na koncu knjige.

Vsak, ki se osebno znajde v situaciji, ko prejema pritožbo ali reklamacijo, doživi naval močnih čustev, in samo on (ali ona) je odgovoren za to, kako se bo zadeva razpletla. Če boste sledili korakom za uspešno reševanje, boste težave večinoma enostavno odpravili v obojestransko zadovoljstvo. Stranke se bodo dogodka spomnile zgolj kot preblisk, da je nekaj sicer bilo narobe, vendar ste težavo hitro in kakovostno odpravili.

Naslednja stvar se mi zdi zelo pomembna, zato jo še posebej izpostavljam. Pogosto se namreč dogaja, da ljudje ne

prepoznajo situacij, v katerih se znajdejo, zato se odzovejo nagonsko, največkrat narobe. Pritožbe in reklamacije namreč sprejemamo prav vsi, čeprav se tega morda niti ne zavedamo. Naj navedem nekaj tipičnih primerov iz netipičnih poklicev, kjer mislijo, da ne dobivajo pritožb in nimajo reklamacij ali pa, kar je še pogosteje, zmotno mislijo, da jih dobro rešujejo.

Pa poglejmo. V kakšnem poslu ste? Kakšno je vaše delo? Ste prepričani, da ne sprejemate pritožb in reklamacij? Kako bi potem rekli situaciji, ko vas šef opozarja na storjene napake ali da nekaj niste dovolj dobro naredili? Vaši podrejeni nikoli ne negodujejo zaradi neustreznih delovnih razmer ali na primer boljše plače? Ste morda zaposleni v javni upravi in imate dan za dnem težave s strankami, ki ne upoštevajo vašega delovnega časa, ne razumejo, da morate delati po črki zakona, in se ves čas prepirajo z vami, čeprav niste nič krivi in samo opravljate svoje delo?

Ste morda medicinska sestra in so pacienti, ki čakajo v čakalnici, danes še posebej sitni, ves čas trkajo na vrata in vas motijo pri vašem delu? Čeprav ste na vrata obesili veliko opozorilo, naj tega ne počnejo?

Se morda ukvarjate z arhitekturo in načrtovanjem? Po dveh, treh mesecih naporenega dela ste končno pripravili projektno dokumentacijo, potem pa si začne stranka izmišljevati, spreminjati in popravljati stvari, točno tiste, za katere ste porabili največ časa? Ali pa zahtevajo nemogoče spremembe?

Vam solijo pamet? Kako vendar, saj ste vendar ugleden strokovnjak in vi že veste, kako je prav. Vam zveni znano?

To je samo nekaj primerov in prepričan sem, da bi lahko tudi sami znali marsikaj povedati o kakšnem primeru, ko ste bili sami stranka in so se do vas neprimerno obnašali.

Pritožbe spadajo k delu. Kdor dela, dela tudi napake. Dogaja se tudi, da ni nič narobe, pa se stranka vseeno pritoži, ker ne pozna okoliščin. Kot bomo videli v nadaljevanju, je bilo tudi v tem primeru vendarle nekje v postopku nekaj narejeno narobe. Napake se dogajajo in zaradi njih prihaja do pritožb in reklamacij. V nekaterih poklicih so celo življenjsko odvisni od tega, kako jih rešujejo. Od pristopa in pogleda na reševanje težav je odvisen njihov poslovni in posledično finančni uspeh. Dolgoročno ta trditev velja za vse, v kateremkoli poklicu, kraju ali času. Vse je odvisno od tega, kaj nam pritožba ali reklamacija pomeni.

V neki knjigi sem prebral primer nekdanjega letalskega velikana Pan Am, ki je propadel že pred mnogo leti. Nek potnik je imel prijatelja v marketinškem oddelku tega podjetja. Ker je bil nezadovoljen s postrežbo na letalu, ga je vprašal, kaj počnejo z vsemi tistimi anketami o zadovoljstvu potnikov, ki so mu jo vsakič, ko je potoval, porinili v roke, da jo je izpolnil. Prijatelj iz marketinga mu je odvrnil, da jih preučijo in analizirajo ter napišejo povzetke in sporočijo vodstvu. In to je bilo tudi vse, kar so naredili. Dobili so kup pripomb in predlogov za izboljšave, ki jih niso uresničili.

Zakaj danes tega podjetja ni več? Del razlogov je verjetno tudi v tem, da nekateri potniki zaradi nezadovoljstva niso več hoteli leteti z njimi.

Pogosto pri delu naletimo tudi na neupravičene pritožbe in reklamacije ter nemogoče zahteve. Vendar tudi v teh primerih v postopku reševanja veljajo popolnoma ista pravila, kot da gre za upravičene razloge.

Še opomba. Vsi primeri, opisani v knjigi, so resnični. Na nekaterih se je nabralo že nekaj prahu, vendar se mi zdi, da je prav, da ravno zaradi svoje neverjetnosti prikažejo možne nemogoče situacije, ki se vam lahko zgodijo kadarkoli.

Pa naj bo za začetek dovolj, zato se uvodno »nakladanje« tu konča.