

# האיזון הנדרש: אמפתיה ללקוח וצניעות בפיצוי חברות רבות הפנימו כי אין לזלזל בתלונת לקוח, אז איך בדיוק מגיבים למכתבי תלונות?

אילת צור 16:25 10/7/05

בשנים האחרונות הצרכן הישראלי מרבה להתלונן כאשר הוא חש נפגע עקב אי קבלת שירות נאות. כדי לשמור על היחסים הטובים עם הלקוח, כדאי לדעת איך לענות למכתב תלונה מסוג זה.

## להלן דוגמת מכתב תשובה למתלונן:

י.ע.ד שירותי ניקיון (לוגו)

23.6.05

לכבוד

גב' לוי-אופיר

מנהלת כללית

"מימוש" חברת פיננסים והשקעות

שד' רוטשילד 15 תל אביב

גב' לוי-אופיר היקרה,

אני מודה לך על המכתב ששלחת לנו בתאריך 5 במאי 2005, שבו את מביעה דאגה משירותי האחזקה שאנו מעניקים לחברתך.

במכתבך את מציינת כי כבר כתבת לנו בעניין זה, אבל, כשבדקנו את העניין לעומקו, לא מצאנו אצלנו כל רישום על הגעתו של מכתבך אלינו. לא הצלחנו לברר מה בדיוק קרה בעניין, ובכל זאת, אנו מצטערים מאוד שהדבר גרם להימשכותה של הבעיה שאת מעלה במכתב.

במכתבך את מציינת, כי אזורי השירותים לא מנוקים כראוי ולא מחוטאים, וכי אזור המשרדים, למרות שנשאב כראוי, מאובק או לא מצוחצח דיו לעתים קרובות.

דיברתי עם ארבע המנקות, המנקות את משרדך במשמרות, ואני מאמינה, כי הצלחתי לאתר את הבעיה. למרות שנראה כי הסיבה לכך הייתה זמנית ונגרמה על ידי אחת מהעובדות ולא על ידי כולן, נקטתי אמצעי זהירות בעניין: החלפתי את כל עובדות הניקיון העובדות בחברתך, והדרכת את העובדות החדשות כי לא אסתפק בניקיון שאינו עומד בתקנים הגבוהים ביותר.

אני מצטערת מאוד על אי הנוחות שנגרמה לך וכן על האכזבה שחשת; אני מקווה כי אמצעים אלה שבהם נקטתי יחזירו את השירות לרמת האיכות הגבוהה שבה היה בעבר. בנוסף, הענקתי לך הנחה של 30% מהשירות לחודש מאי 2005, ואני סבורה כי היא תסייע בפיצוי על חוסר שביעות רצונך.

שוב, קבלי נא את התנצלותי הכנה.

בברכה,

רונית אלמוג

מנהלת

טלפון: 03-5122227

נייד: 050-7222222

(פרטי החברה, כתובת, טלפון, פקס) מופיעים בתחתית העמוד

## 3 טיפים למענה לתלונת לקוח:

\* צריך לשמור על איזון: יש לגלות אמפתיה לתלונת הלקוח, אך לא להעצים אותה.

\* כדאי להיות צנוע בהצהרה אודות הפיצוי כדי להגן על החברה שלנו מבחינה משפטית.

\* חשוב לקחת אחריות על השירות הלקוי, בצדק או שלא בצדק.

## ניתוח המכתב

במכתב זה על הכותבת להתמודד עם שתי בעיות: האחת, להראות שבאמת המכתב הראשון לא הגיע ליעדו, והשנייה, להתנצל על עצם השירות הלקוי. עליה לשכנע כפליים כי המכתב אכן נפל בין הכיסאות, וכי לחברתה לא הייתה כל כוונה להתחמק מהתלונה. נדמה כי היא עושה זאת במכתב בהצלחה.

טקטיקה אפקטיבית בטיפול בתלונות היא לתת יותר ממה שצריך. כאן, חברת הניקיון לוקחת את אמצעי הזהירות של הקצאת כוח אדם חדש לגמרי ומציעה הנחה מן השירות החודשי.

עלינו להיות צנועים במידת ההצהרה על הפיצוי. לבד מן ההיבט המשפטי, הצהרה ברורה על כך מעמיקה את התלונה. לכן אומרת הכותבת "אני סבורה כי היא תסייע בפיצוי על חוסר שביעות רצונך" ולא "אני בטוחה" כדי להימנע משחצנות. שחצנות תסתור את שפע ההתנצלויות שנעשו במכתב.

אין ספק כי הכותבת לוקחת אחריות מלאה, בצדק או שלא בצדק, על השירות הלקוי שניתן בחברתה ללקוחה. זהו עיקרון יסודי במתן שירות, בעל פה כמו גם בכתב. המכתב מתחיל ב"שיקוף" התלונה, עובר לפירוט על אמצעי הזהירות שנקטו ומפרט את אמצעי הפיצוי, מבלי להכביר מלים עליו.

לסיכום, המכתב הוא ענייני ותכליתי; הוא נותן מענה מעשי ללקוחה, כיצד מפצים אותה על הירידה ברמת השירות. הוא עונה על צרכיה החומריים - העלאת רמת השירות וגם על צרכיה הרגשיים - התנצלות ופיצוי על עוגמת הנפש. כמובן, איננו משתמשים בביטוי "עוגמת נפש", משום שהוא מסוכן לנותן השירות מבחינה משפטית. עדיין, אנו מתייחסים אליה ככזו מבלי לקרוא לילד בשמו.

\* הכותבת היא מנהלת "המכון להדרכה בכתיבה עסקית" ומומחית בכתיבה עסקית. ayelet@ayeletz.co.il