

А меня задолбало отношение некоторых организаций к клиентам, а также непонимание простых правил маркетинга. Речь пойдёт в основном о кафе и магазинах.

Например, я часто покупаю пиццу и суши на вынос в одной известной сети. Обычно всё вкусное и свежее, приемлемое по ценам, меня даже узнают, захожу часто. Но недавно, распаковав дома роллы, я обнаружил, что с ними что-то не так: меня смутил их странный цвет и привкус, да и рис оказался жёстким, явно залежался. Делать нечего, пришлось везти обратно, общаться с управляющим и возвращать свои деньги. Ребята, почему по вашей вине я должен проделывать этот путь, почему вы принимаете ваш некачественный продукт с такой миной, будто делаете одолжение? Вы облажались, если быть честными, почему нельзя улыбнуться, извиниться и вручить какой-то презент или сделать хорошую скидку в следующий раз? Доверие и так подорвано, не хочется ещё раз наткнуться на прогорклый рис, так теперь и отношение к вам испорчено. Ну что ж, буду покупать где-нибудь в другом месте, пусть и подороже.

Ситуация вторая. Рыба из крупной сети супермаркетов оказалась явно протухшей, на мою просьбу принять её назад и поскорее вернуть мои деньги ухмыляющиеся менеджеры вопрошают, откуда у меня такие познания в рыбе, а также имеют наглость заявить, что пахнет она чуть-чуть. Да она воняет, а не пахнет, и тут надо не глупо хихикать и задавать тупые вопросы, а извиниться (новость, да?) и как-то загладить вину.

К чему я это всё: задолбали даже не сами факты просрочки, хотя вообще-то в нормальных магазинах это нонсенс, а отношение. Мне нравилось суши-кафе и магазин был удобен, ну зачем так наплевательски относиться к вашим клиентам? Тем более постоянным. Разве не лучше исправить ситуацию, потратив на неё немного средств, чем потерять ушедшего к конкурентам клиента?

И да, я понимаю, что не всегда клиент прав, бывают неадекватные претензии, но не надо держать покупателя за лоха, а то обидно как-то.

[Read Full Article](#)