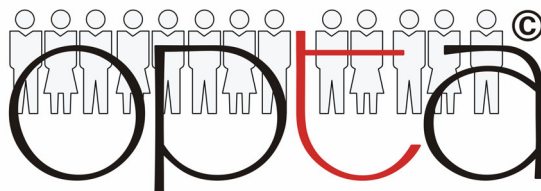


***Nieustannie rozwijamy się,
by móc rozwijać innych...***



Budowanie relacji z Klientami

– rzecz o uwodzeniu, narzeczeństwie i małżeństwie

Autor: Agnieszka Maziarz – Lipka



- *Dzień dobry pani Wiktorio, jak miło panią dzisiaj słyszeć. Ma pani dla mnie chwileczkę czasu?*
- *Dzień dobry Panie Romku, dzwonił pan co prawda wczoraj, ale słucham.*
- *Ach, bo dzień bez rozmowy z panią to dzień stracony.*
- *Panie Romku, pan to potrafi komplementować.*
- *Ależ pani Wiktorio, to szczerą prawdą. Ja naprawdę lubię z panią rozmawiać. Co dobrego dzisiaj słyszeć?*
- *Jak zwykle, dużo pracy. W jakiej sprawie pan dzisiaj wyjątkowo dzwoni?*
- *Ja pani Wiktorio, jak zwykle, tylko po to by zaproponować zmniejszenie ilości pracy albo przynajmniej sprawienie, żeby była prostsza i jeszcze przyjemniejsza. Gdyby zechciała pani umówić się na spotkanie, przedstawiłbym konkretne propozycje. To jak, będzie pani dzisiaj dla mnie łaskawsza i zgodzi się na krótką prezentację?*
- *No, nie mogę powiedzieć, panie Romku, jest pan wytrwały.*
- *O taką Klientkę jak Pani, będę walczył do ostatniej kropli krwi!*
- *Żeby jeszcze potem wasz bank tak pięknie obsługiwał, jak pan to dzisiaj prezentuje...*
- *Och, wlewa mi pani nadzieję w serce, pani Wiktorio! Proszę dać nam tylko szansę! To mogę przyjść w poniedziałek albo we wtorek?*
- *Wolę w środę, o czternastej.*
- *Przybędę na skrzydłach. Jestem u Pani w środę o czternastej.*

I tak po dwóch miesiącach listów, e-maili, telefonów pani Wiktorcia zgodziła się na spotkanie. Dodajmy, że wcześniej codziennie była bombardowana sugestywnymi reklamami w gazetach i na billboardach kuszona promocjami, zachęcana dostępnością, bliskością i szybkością. Marketing + działania PR + działania handlowców odnoszą skutek.

Nasz handlowiec zrobił świetną prezentację. Z pięknie rozpisany językiem korzyści, argumentami racjonalnymi i emocjonalnymi. Oddziaływał na rozsądek i na wyobraźnię. Przeliczył finanse, opowiedział o wygodzie. Wygrał. Przekonał. Popisał umowę. Po podpisaniu zadzwonił i zapytał czy wszystko w porządku.

Tak w porządku, nie ma problemów...

I rzeczywiście. Dopóki realizujemy standardowe operacje, jeśli się nam nie śpieszy, są środki na koncie w odpowiednim momencie i wszystko idzie „z automatu”, nie ma problemu. Co prawda pan Romek już nie dzwoni, ale cóż, ma swoje plany sprzedażowe, musi podbijać nowe serca, większość rzeczy realizowanych jest przez Internet lub faks, ale ponieważ pracy jest dużo, to nie ma czasu na roztkliwienie się nad tymi faktami. Tyle tylko, że obsługa powszedniejsze i z obietnic wyjątkowości zostaje sprawne realizowanie obowiązków. Tak jak w małżeństwie – wiadomo kto wynosi śmieci, kto robi zakupy. Kto wbija gwoździe a kto przyszywa guziki. No cóż, nie ma kwiatów ani kolacji przy świecach, ale kto by miał na to czas....

Czasem pojawiają się zgrzyty. Pani Wiktoria nie dopatrzyła – miał iść dzisiaj ZUS, ale na koncie nie było wystarczającej kwoty. Zawsze tego pilnuje, ale dzisiaj naprawdę, była sytuacja kryzysowa. Pan Romek obiecywał, że w takich momentach osoba opiekująca się panią Wiktoria – na pewno zadzwoni, przypomni. Ale niestety...

Innego dnia bank pobrał dwukrotnie prowizję. Pani Wiktoria zauważyła błąd, prosiła o skorygowanie, korekta została zrobiona oczywiście. Ale bez słowa przeprosin, bez żadnego komentarza.

Jakiś czas potem Pani Wiktoria źle wypisała przelew. Pieniądze poszły na niewłaściwe konto. Pani Wiktoria za późno się zorientowała. Pierwszą uwagę jaką usłyszała, to że nie jest to wina banku, bo to ona źle wypełniła przelew. Tego akurat była świadoma i nie potrzebowała takiej uwagi. Potrzebowała pomocy w jak najszybszym załatwieniu sprawy. Została pouczona w jakim terminie są załatwiane takie sprawy. Po naleganiach i interwencji u przełożonych osoby opiekującej się panią Wiktoria, sprawa została przyspieszona.

Przez jakiś czas wszystko było dalej płynnie załatwiane, znowu jak w rutynowym małżeństwie ze sporym stażem. Wymiana informacji, ustalenie kolejnych obowiązków, podział zadań. I dalej nie ma czasu ani na kwiaty, ani na kolację przy świecach...

Aż pewnego dnia zadzwonił pan Zenek:

- *Dzień dobry pani dyrektor. Nazywam się Zenon Doskonały. Dzwonię do pani z Banku SF (Szczęśliwych Finansów). Wiem, że na pewno korzysta pani już z usług dobrego banku, prawda?*
- *Noo, tak, prawda. Korzystamy z usług banku, jak każda duża firma*
- *Ale nie słyszę zachwytu w pani głosie!*
- *Czym tu się zachwycać. Bank to bank. W terminie realizują przelewy, negocjujemy oprocentowanie i tyle.*
- *Zgadzam się z panią. To podstawowe zadania banku, ale ja chciałbym Pani zaproponować takie usługi, żeby pani – mówiąc o banku i myśląc o załatwianiu jakichkolwiek spraw finansowych – myślała o tym z przyjemnością, a nie jako o kolejnym obowiązku.*
- *Ech obietnice... – westchnęła pani Wiktoria.*

Ale jak już wiesz, zaczął się etap uwodzenia. Zenek jest jeszcze wytrwalszy od Romka. Marketing i PR poszły naprzód, a plany handlowców zostały zwiększone, więc zdwoili wysiłki.

A przede wszystkim zacznijmy od faktu, że pani Wiktoria nie jest „fanką swojego banku”. Jest do niego przyzwyczajona, ale nic więcej. Nie ma w niej specjalnie ciepłych uczuć. Nie ma zaangażowania ani poczucia lojalności. Dlaczego więc nie dać się pourowadzić na nowo? Dlaczego na przykład nie założyć na początku chociażby rachunku pomocniczego, a dalej zobaczymy?

Łatwiej zmienić bank niż rozwiązać małżeństwo. Pani Wiktorii podoba się etap uwodzenia i ciągle ma nadzieję, że:

- Gdy się pomyli zadzwoni do niej jej opiekun i zapyta – *Pani Wiktorio, chciałem sprawdzić, co miesiąc szła faktura na firmę Opta, a teraz zapłata za fakturę, z takim samym opisem idzie na inną firmę, czy tak ma być?*
- Gdy zapomni w sytuacji kryzysowej o ZUS- ie, opiekun zadzwoni z alarmem – *Pani Wiktorio, nie ma wystarczającej ilości pieniędzy na koncie, a dzisiaj przecież ZUS!*
- Gdy popełni omyłkę, opiekun powie – *Pani Wiktorio, zaraz zobaczę co da się zrobić i oddzwonię w ciągu pół godziny, tylko proszę się nie denerwować. Zrobię wszystko co w naszej mocy i jeszcze więcej.*
- Gdy bank się pomyli (a nie myli się tylko ten, kto nic nie robi...), pani Wiktorcia otrzyma przeprosiny, a następnego dnia posłaniec przyniesie bukiet kwiatów, czym ją zaskoczy w sposób niezwykle miły.
- A od czasu do czasu osoba opiekująca się panią Wiktorią zadzwoni zapyta co słychać.
- Oprócz tego, oczywiście, bank standardowo wykonuje wszystkie pozostałe operacje.

I wtedy, gdy za jakiś czas zadzwoni pan Emil z Banku Ogólnego Zadowolenia i zapyta panią Wiktorię o bank ona odpowie:

- *Ach niech pan się nawet nie fatyguje. Ja tak jestem zadowolona z mojego banku, że nawet niech pan nie traci czasu na namawianie.*

I nawet potrojone siły marketingu, PR oraz handlowców nie dadzą rady. No chyba że są ważne jeszcze inne rzeczy niż zachwyty Klienta z powodu świadczonych usług....