

Почему в нашей стране нет хорошего сервиса? Обратная сторона медали

Будучи занятой в сервис-менеджменте вот уже четыре года, не перестаю удивляться одной странной закономерности. Ратую за повышение качества обслуживания, наши соотечественники в то же время, увы, не умеют пользоваться его преимуществами.

Администраторам магазинов ежевечерне приходится выслушивать одного-двух разъяренных клиентов, сайты, где можно оставить жалобу на качество обслуживания, пестрят эмоциональными отзывами... На каждом углу кричат, что кассиры – хамы, операторы – грубияны, да и вообще, «в нашей стране нет хорошего сервиса». Но, пребывая на другой стороне баррикады, иногда просто диву даешься, услышав голос в трубке.

Не спору, качество обслуживания у нас и вправду хромает на обе ноги, но позвольте... Это же не повод, обозлившись на всех и вся, хамить и выкрикивать нецензурную брань. А именно этим и занимаются некоторые наши сограждане.

По роду своей деятельности мне приходится сталкиваться с телефонным общением. Много и каждодневно. Естественно, мне, как руководителю отдела обслуживания, просто необходимо обладать безупречными телефонными манерами и придерживаться определенных стандартов. Которые, по сути, не очень-то и отличаются от общепринятых хороших манер, обусловленных этикой и воспитанностью. Но порою возникает удивительное ощущение. Собеседник, посчитав, что твоей вежливости вполне хватит на вас двоих, напрочь забывает о своей. Мало того, зачастую позволяет себе разразиться потоком ругани, совершенно не относящейся к собственно проблеме, с которой он обратился.

А это, безусловно, отражается на качестве обслуживания. На времени, затраченном на решение возникшей проблемы. И теряет его как представитель компании, так и клиент. Может быть, иногда стоит задуматься об эффективности? «Не плюй в колодец...» Чем быстрее представитель контакт-центра сможет понять суть вопроса, с которым обратился потребитель, тем быстрее не дающая заснуть беда будет решена. Не с этой ли целью был совершен звонок? Даже исходя из позиций личной выгоды, проще и мудрее сразу перейти к делу.

Не прекращаются и сетования девочек-операторов на нежелание понять и услышать другого, на том конце трубки. Не так давно появившаяся у нас оператор до сих пор удивляется одному случаю. Представившись и спросив, чем она может посодействовать позвонившему в информационный центр, услышала текст вроде этого: «Да н...й мне нужно твое имя, ты давай по делу скажи...» Судя по всему, клиент полагал, что произнесение приветственной фразы – ненужная прелюдия, и решил высказать это оператору.

Прискорбно осознавать, что это не единичный случай. И нередко клиенты, требуя хорошего к ним отношения, забывают о самом элементарном. Не подумайте, что хочу очернить клиентов, сама ежедневно примеряю этот образ, но все же... Возмущают меня подобные индивиды.

Везде и всюду призывая к вежливости и культуре, не премину воспользоваться случаем и напомню, что стоит оставаться этичными, даже звоня в контакт-центр.

Делайте выводы, господа. Пока мы не научимся пользоваться хорошим сервисом, у нас его никогда не будет. И в сфере обслуживания действует общечеловеческое правило: «Относись к людям так, как хотел бы, чтобы относились к тебе». Мне очень хотелось бы, чтобы данная публикация помогла хотя бы одному человеку быть чуточку повежливее. Неважно, располагаете вы буддистским мировоззрением или нет, поймите, что подобное притягивает подобное. И чем чаще вы будете хамить и говорить непристойности, тем чаще будете получить такое прескверное отношение в ответ. И тем дальше находится от нас момент светлого будущего, когда наступит отличный сервис. Это неоспоримый факт.

Надеюсь, теперь многие задумались над тем, почему же нет у нас в стране нормального обслуживания и вежливых сотрудников.

Вывод прост: хотите получать хорошее – делайте это хорошее. Всегда и везде. Без исключения. Даже девочке, разносящей пиццу. И забудьте о ложной иерархии. Вы ничем не лучше мальчика, развозящего горячие обеды. Вы не имеете никакого морального права хамить ему. Возьмите это на заметку.

Автор - **Ольга Винниченко**

[Источник](#)