

مشتری مداری یا مشتری ستیزی؟

ژیلا علیزاده



"مگر تیم فوتبال است که رنگ و لوگوی خودشان را عوض می کنند!" این جمله ای بود که یک مشتری بانک گفت. وی ادامه داد: "مگر آبی و قرمز کردن و رنگ به رنگ شدن، توفیری هم در ارایه خدمات بانک به مشتریان دارد؟ من که فکر می کنم هر وقت مدیر عامل بانکی عوض می شود، حالا اگر لوگوی بانک را نتواند عوض کند، حتما رنگ آن را عوض می کند، مثلاً همین بانک ملت اول از رنگ آبی استفاده می کرد و حالا از رنگ قرمز استفاده می کند. تبلیغات تلویزیون هم که منحصر شده به تبلیغات بانک ها و البته چیپس و پفک، اما از کیفیت کار خبری نیست!"

کارمند بانک پرسید: "چرا فکر می کنید که در کیفیت کار تغییری ایجاد نشده است؟"

مشتری گفت: "برای اینکه بارها به بانک ملت مراجعه کرده ام برای وام، اما هیچ وقت جواب مناسبی نداده اند. در کنار آن، به بانک اقتصاد نوین هم رفته ام، برای اینکه می گویند خصوصی ها فرق می کنند، اما جالب است که جواب ها یکی بود، یعنی مبهم و نومید کننده. خدا را شکر که همیشه هم منتظر مصوبات جدید هستند، اما نکته جالب اینکه هر دو، یعنی هم بانک خصوصی و هم بانک دولتی و غیر این ها، همه در یک چیز مشترک شده اند و آن هم سود بانکی شان است، اما نمی دانم که چرا اسمتان را یک جور نمی گذارید؟"

مثل اینکه کارمند بانک زرنگ تر و حاضر جواب تر از

مشتری بود، چون گفت: "ما مشتری های متفاوتی داریم و ارگان ها و سازمان های متفاوت."

مشتری هم در ادامه توجیه کارمند گفت: "و ثروتمندان متفاوت تر..."

کارمند گفت: "درست حدس زدید، اما مگر با این حرف ها و بحث ها می توان به جایی رسید؟" و سرانجام اضافه کرد: "شاید وقتی کل بدهی های دولت به بانک مرکزی پرداخت شود، شما بتوانید وام بگیرید."

مشتری واقع بین در آخرین بخش از این دیالوگ گفت: "من که چشمم آب نمی خورد، چون آقای بهمنی در این خصوص گفته است: میزان بدنی دولت تا پایان سال که البته حسابرسی نشده است، ۱۴۲ هزار میلیارد ریال است!"