

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 ارائه خدمات بانک به مشتریان داشته است؟ من که فکر می کنم هر وقت مدیر عامل بانکی عوض 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 همه اش منحصر شده به تبلیغات بانک ها و البته چیپس و پفک، اما از کیفیت کار خبری نیست!»

پرسیدم: «چرا فکر می کنید که در کیفیت کار تغییری ایجاد نشده است؟»

بود، چون گفت: ما مشتری های متفاوت داریم و ارگان ها و سازمان ها... و من هم ادامه دادم: و ثروتمندان متفاوت تر... 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، من بتوانم وام بگیرم، البته شاید، چون در این صورت هم چشم من آب نمی خورد.» اما مثل اینکه آقای بهمنی خوشبین تر است، چون در این خصوص گفته است: «میزان بدهی دولت تا پایان سال که البته حساسی نشده است، ۱۴۲ هزار میلیارد ریال بوده است.»

می گوید: «برای اینکه بارها به بانک ملت مراجعه کردم برای وام، اما هیچ وقت جواب مناسبی ندادند. در کنار آن، به بانک اقتصاد نوین رفتم، برای اینکه می گویند خصوصی ها فرق می کنند، اما جالب است که جواب ها یکی بود، یعنی نامشخص و نادرست. 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. من هم از روی عصبانیت گفتم: پس چرا اسمتان را یک جور نمی گذارید؟ اما مثل اینکه کارمند بانک زرنگ تر از من