



Czy klient ma zawsze rację?

Słyszysz się dookoła stwierdzenie, że klient ma zawsze rację. Gdy dociśniesz osobę wygłaszającą takie stwierdzenie, uzyskasz często stwierdzenie: "no, nie, nie zawsze, ale tak mu trzeba mówić".

Co to znaczy? A no tyle, że osoba wygłaszająca takie stwierdzenie kłamie. Jest być może skłonna kłamać w dobrej wierze. Nie zmienia to jednak faktu, że na kłamstwie nie trudno budować trwałe relacje.

To, w takim razie, klient nie zawsze ma rację?

Mówiąc za siebie, mogę stwierdzić wyraźnie: tak, jako klient, nie zawsze mam rację. Nie zawsze jestem w pełni poinformowany, nie zawsze moje informacje są rzetelne, czasami wręcz dysponuję informacjami fałszywymi. Nie zawsze moje zastrzeżenia do funkcjonowania firm są uzasadnione.

Domyślam się, że nie jestem wyjątkiem. Co znaczyłoby, że klient nie zawsze ma rację.

Co więcej, klient ma prawo nie mieć racji. Klient ma prawo się mylić. Klient ma prawo dysponować niepełną informacją. Ma prawo nie wiedzieć, jak funkcjonuje firma, nie znać jej procedur. Ma prawo do emocjonalnego reagowania, gdy uważa, że jego prawa zostały naruszone.

To prawo ma każdy klient twojej firmy. A ty masz dokładnie takie same prawa, gdy występujesz w roli klienta innej firmy.

Więcej sugestii dotyczących sposobów traktowania klienta znajdziesz w Sezamie
<http://www.masterplan.pl/sezam>

2013-08-23