

„Klienci nie zawsze są mili” - jasne i ciemne strony pracy z klientami

Praca, w której ma się kontakt z klientem nie należy do najłatwiejszych, a osobę na takim stanowisku powinny wyróżniać takie cechy jak umiejętność komunikacji, czy odporność na stres. O blaskach i cieniach pracy z klientami opowiada koordynator magazynu Marcin Laszczyk.



Zuzanna Chyła: Wyglądasz na bardzo zapracowanego, czy możesz opowiedzieć o swojej codziennej pracy?

Jestem koordynatorem magazynu – głównie przyjmuję i wysyłam przesyłki z narzędziami, które do nas przyjeżdżają. Do moich obowiązków należy również kontakt z klientami i zamawianie części do narzędzi. Swoją pracę rozpoczynam od przeczytania i odpisania na maile, później przyjeżdża kurier z paczkami, więc zajmuję się ich odbiorem i przyjęciem do serwisu. Koledzy mechanicy serwisują narzędzia w bardzo krótkim czasie, zachowując przy tym najwyższą jakość serwisu. Dlatego ja nie mogę zawieźć ani ich, ani naszych klientów i pozwolić na to, aby narzędzia „przeleżały” w naszym magazynie. Jak tylko trafiają do mnie, staram się je od razu zapakować do przesyłki. W mojej pracy to czas ma kluczowe znaczenie, narzędzie nie może u nas być dłużej niż 48 godzin.

Z.Ch.: Czy jest jakiś okres w roku kiedy otrzymujecie zdecydowanie więcej lub zdecydowanie mniej paczek?

Nie, raczej przez cały rok przychodzi podobna ilość. Wiadomo, że czasem przyjdzie do nas więcej narzędzi niż zazwyczaj, a czasem zdarzy się, że przyjdzie ich trochę mniej, ale nie zauważyłem szczególnej tendencji.

Z.Ch.: Co wyróżnia serwis Festool?

Nie pracowałem w innych serwisach więc nie mam porównania, ale w Festool bardzo dbamy o naszych klientów. Zależy nam na ich satysfakcji po skorzystaniu z naszych usług, dlatego stawiamy ogromny nacisk na szybki, ale równocześnie kompleksowy serwis narzędzi. Również jeśli klient ma jakieś uwagi, to nie zwlekamy z odpowiedzią, tylko wszystkie tematy rozwiązujemy na bieżąco i praktycznie od razu staramy się odpowiedzieć na jego pytania.

Z.Ch.: Czy dostajesz informację zwrotną od klientów, po skorzystaniu z usług serwisu?

Bardzo rzadko. Niestety jeśli już są jakieś opinie, to częściej występują sytuacje w przeciwną stronę, po prostu klienci nie zawsze są mili. Nie chcę żeby zrozumiano mnie źle, bo rozumiem klientów, a sytuacje są różne – czasem narzędzie odmówi posłuszeństwa, w trakcie wykonywania jakiegoś zlecenia, a moim głównym zadaniem w pracy jest to, żeby klient po skorzystaniu z usług serwisu był zawsze zadowolony. Niemniej jednak zdarza się, że klienci do mnie dzwonią lub piszą maile z podziękowaniami za jakość i szybkość naszych usług. Bardzo cenię takie wiadomości i to one napędzają mnie do dalszej pracy, dlatego zachęcam wszystkich zadowolonych klientów do wyrażenia swoich opinii niezależnie od tego z jakich usług korzystają.

**Z.Ch.: Co cenisz w Festool jako pracownik?**

Pewnie powieleń zdanie moich kolegów, ale najbardziej cenię atmosferę wśród pracowników. Jesteśmy bardzo zżyłym zespołem zarówno w serwisie, jak i z innymi działami w całej firmie.