

Ιστορία # 38

Άψογης

Εξυπηρέτησης

Εταιρεία: Four Seasons

Έτος: 2014

Σύνοψη: Το ιδιαίτερο αίτημα ενός επισκέπτη

Η ερώτηση που κάνει ο υπάλληλος όταν θέλει να ολοκληρώσει μία επαφή με τον επισκέπτη είναι λίγο-πολύ πανομοιότυπη: *“Is there anything else I can help you with?”* («Είναι κάτι άλλο που μπορώ να κάνω για σας;»).

“ Πάντα ήθελα ένα πόνυ.

Αυτήν την ερώτηση έκανε και ο concierge σε ξενοδοχείο των Four Seasons στο Τέξας, για να πάρει μία «ιδιαίτερη» απάντηση από έναν επισκέπτη, που προφανώς είχε διάθεση για χιούμορ: *“I’ve always wanted a pony”* («Πάντα ήθελα ένα πόνυ»). Η απάντησή του, μολονότι γνώριζε ότι ο επισκέπτης προφανώς αστειευόταν, ήταν *“I’ll work on that right away”* («θα το δουλέψω αμέσως»). Μετά από 10 λεπτά, τέσσερις

εκτυπωμένες σελίδες με έγχρωμες φωτογραφίες πόνυ που ήταν προς πώληση σε μια ακτίνα 40 χλμ. γλιστρούν κάτω από την πόρτα του δωματίου του επισκέπτη.

Πέρα από τις τιμές, ο υπάλληλος σημείωσε επίσης ότι θα μπορούσε να επιλέξει το πόνυ που του άρεσε και να φροντίσει ο ίδιος ώστε να το παραλάβει έξω από το ξενοδοχείο. Η αντίδραση του υπαλλήλου στο «αλλόκοτο» αίτημα του επισκέπτη ήταν υποδειγματική και φανερώνει μια εταιρική κουλτούρα όπου «πρυτανεύει» το empowerment, η ενδυνάμωση της εργασίας. Οι επισκέπτες σήμερα αναζητούν αυθεντικό, όχι επιτηδευμένο customer service.

Δεν θέλουν υπαλλήλους-ρομπότ που έχουν έτοιμη μια τυποποιημένη απάντηση για κάθε ερώτηση, π.χ. “my pleasure”, αλλά στελέχη που μπορούν να αυτοσχεδιάσουν, προκειμένου να κάνουν τη ζωή του επισκέπτη καλύτερη (και -γιατί όχι- πιο διασκεδαστική) και να του δείξουν ότι είναι πάντα έτοιμοι να πάνε the extra mile.



Ιστορία # 39

Άψογης Εξυπηρέτησης

Εταιρεία: Warby Parker

Έτος: 2014

Σύνοψη: Όταν η εταιρεία βρίσκει τα γυαλιά και τα επιστρέφει

Όταν έχασε τα γυαλιά οράσεώς του μάρκας Warby Parker μέσα στο τρένο, κατευθυνόμενος στο σπίτι του στη Βοστώνη, ο Michael John Mathis δεν θα πίστευε αυτό που θα ακολουθούσε.

Hi Michael, This might be odd...

Ο Mathis έσπευσε άμεσα να αγοράσει ένα πανομοιότυπο ζευγάρι, ωστόσο λίγες μόνο μέρες μετά έγινε αποδέκτης ενός δέματος, που περιείχε δύο ίδια ζευγάρια γυαλιά (το ένα μάλιστα ήταν αυτό που είχε χάσει), ένα βιβλίο και ένα ιδιόχειρο σημείωμα.

Όπως αποδείχθηκε, η αποστολέας του δέματος ήταν υψηλόβαθμο στέλεχος της Warby Parker, η οποία βρισκόταν στο ίδιο βαγόνι, ακριβώς απέναντι από τον Ma-

this, είχε βρει τα γυαλιά και κατάφερε -αξιοποιώντας τη βάση δεδομένων της εταιρείας (αλλά και καταγράφοντας τις πωλήσεις γυαλιών, για το συγκεκριμένο -σπάνιο- μοντέλο, που έγιναν τις επόμενες μέρες)- να τον εντοπίσει:

"Hi Michael, This might be odd... but you sat across from me on the train ride from NYC to Boston a few weeks ago and left your glasses on the train! As luck would have it, I happen to be the GC of Warby Parker, and there is nothing I like more than a good mystery... I hope these find you in good health! (also, we noticed your lenses were scratched so we made you a fresh pair!)"

Sincerely, AK

Ο Mathis ήταν τόσο έκπληκτος και συνάμα ενθουσιασμένος, που έσπευσε να κάνει ανάρτηση στο Facebook για την απίστευτη εμπειρία που μόλις είχε βιώσει.

"I just experienced possibly the very best customer service of all time. A few weeks ago, I accidentally left my beloved Warby Park-



er reading glasses on the Acela. Annoyed, I bought myself another, identical, pair the following day. Today I received an unexpected package containing not one, but two pair of those same reading glasses, a copy of 'On The Road' by Jack Kerouac and the following note:"

Η Warby Parker με μια απλή κίνηση είχε μόλις κερδίσει έναν πελάτη εφ' όρου ζωής (και εμείς κερδίσαμε μία απίστευτη ιστορία εξυπηρέτησης).

Ιστορία #40 Άψογης Εξυπηρέτησης

Εταιρεία: Frontiers Airlines

Έτος: 2014

Σύνοψη: Πιλότος κερνάει πίτσα τους επιβάτες

Πηγή: <https://www.youtube.com/watch?v=eG7JXn1eUig>



Υπάρχουν εταιρείες που όταν τα πράγματα στραβώσουν, ακόμα και αν δεν φταίνε, κάνουν ό,τι μπορούν προκειμένου ο πελάτης να βιώσει μία θετική εμπειρία. Πρόκειται για εταιρείες που καταφέρνουν να μετατρέψουν ένα moment of misery, όπως ευαγγελίζεται ο Shep Hyken, σε ένα moment of magic.

I just ordered pizza for the entire plane.

Το 2014 ένα αεροπλάνο της Frontier αναχώρησε από την Ουάσιγκτον για το Ντένβερ με μία ώρα καθυστέρηση, με τους επιβάτες καθηλωμένους μέσα στο σκάφος. Όταν εντέλει απογειώθηκε, ελέω άσχημων καιρικών συνθηκών, αναγκάστηκε να προσγειωθεί στο Ουαϊόμινγκ. Ήταν ήδη περασμένες 10 το βράδυ, όταν ο πιλότος, όντας

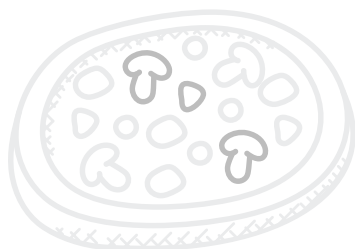
πεινασμένος, πήρε την πρωτοβουλία και παρήγγειλε 50 πίτσες(!) για όλους τους επιβάτες, τις οποίες και πλήρωσε από την τσέπη του. «Είχα αρχίσει να πεινάω και γνώριζα ότι και η 'παρέα' εκεί πίσω θα πεινούσε, οπότε παρήγγειλα από την Domino's να μου φέρει πίτσες για 160 άτομα», δήλωσε αργότερα.

Όπως χαρακτηριστικά ανήγγειλε μέσα από το μικρόφωνο: *"Ladies and gentlemen, Frontier Airlines is known for being one of the cheapest airlines in the US, but your captain is not cheap ... I just ordered pizza for the entire plane"*.

Αυτό ήταν! Οι επιβάτες, ξεχνώντας την ταλαιπωρία τους, αμέσως σηκώθηκαν από τις θέσεις τους και ξέσπασαν σε χειροκροτήματα και ευφημισμούς.

Μολονότι δεν ευθυνόταν ο ίδιος για την καθυστέρηση, δεν ήθελε, όπως δήλωσε αργότερα στα Μέσα, η «οικογένειά του» (εν προκειμένω, οι επιβάτες που ήταν «εγκλωβισμένοι» στο αεροπλάνο του), να ταλαιπωρηθούν άλλο και έκανε ό,τι μπορούσε για να μετατρέψει μια αρνητική εμπειρία σε θετική.

Τελικά, το αεροπλάνο έφθασε στον προορισμό του με πέντε ώρες καθυστέρηση αλλά, κρίνοντας από τις δηλώσεις των επιβατών και τον τρόπο που αποχαιρέτησαν τον πιλότο καθώς αποχωρούσαν, κανείς δεν φαίνεται να ενοχλήθηκε. Όσον αφορά τον πιλότο, τον "Captain Pizza" όπως θα τον αποκαλούσαν εφεξής, δεν έφαγε ούτε ένα κομμάτι πίτσας.



Ιστορία # 41

Άψογης

Εξυπηρέτησης

Εταιρεία: B. Dalton

Έτος: 2014

Σύνοψη: Όταν επιστρατεύεται ο ανταγωνιστής για να βοηθήσει

Τι κάνεις όταν θέλεις να εξυπηρετήσεις έναν πελάτη, αλλά δυστυχώς δεν έχεις αυτό που ζητάει επειγόντως; Μάλλον, το τελευταίο πράγμα που θα σκεφτεί κάποιος είναι να στραφεί στον ανταγωνιστή για βοήθεια, όπως έκανε ένα βιβλιοπωλείο.

“Επικοινωνήσα με τον κύριο ανταγωνιστή και ζήτησε ευγενικά να της κρατήσουν ένα αντίσωπο.”

” Πριν από χρόνια, μία πελάτισσα της γνωστής αλυσίδας βιβλιοπωλείων B. Dalton επισκέφθηκε το κατάστημα για να αγοράσει ένα βιβλίο που της ζήτησε ο γιος της για τα Χριστούγεννα. Η νεαρή υπάλληλος, μολονότι στον υπολογιστή φάνηκε ότι υπήρχαν ορισμένα τεμάχια ακόμη συσκευασμένα στην αποθήκη, έψαξε αλλά, προς απογοήτευση της πελάτισσας, δεν βρήκε τίποτα.

Δεδομένου ότι η επόμενη παραλαβή θα αργούσε μερικές μέρες και επειδή ο χρόνος πίεζε, η υπάλληλος έκανε κάτι ανήκουστο: επικοινωνήσε με τον κύριο ανταγωνιστή, την αλυσίδα Borders, και όταν διαπίστωσε ότι βρίσκεται σε απόθεμα, ζήτησε ευγενικά να της κρατήσουν ένα αντίτυπο. Στη συνέχεια εκτύπωσε οδηγίες (πώς να φθάσει στο κατάστημα, σε ποιον όροφο να πάει, με ποιον να μιλήσει) και τις παρέδωσε στην πελάτισσα, η οποία είχε μείνει στήλη άλατος.



«Μου έδωσε το όνομα του πωλητή τον οποίο θα συναντούσα και μου είπε απλώς να πάω στο ταμείο του ορόφου όπου θα με περιμένει το βιβλίο», έγραψε στα social media η πελάτισσα.

Μπορεί το βιβλιοπωλείο B. Dalton να έχασε την πώληση εκείνη την ημέρα, όμως παραμένοντας προσηλωμένο στην υποδειγματική εξυπηρέτηση των πελατών του και πηγαίνοντας το έξτρα μίλι (go the extra mile) κέρδισε έναν πελάτη εφ' όρου ζωής.

