

## Bir şikayetin hikayesi...

İstanbul'un en yoğun AVM'lerinden birindeyiz. Hemen her yerde mağazası olan bir perakende devinin günlük müşteri yoğunluğunun azami sınırlarda olduğu bir şubesinde. Eşim mağazada dolaşıyor, oğlum kucağımda, hafiften gözler kapalı. Ansızın bir haykırıyla sıçradı ve ağlamaya başladı. Sözler hala kulağımda çınlıyor: **“Allah topunuzun cezasını versin!”**

Mağazanın müşteri temsilcisi veya sorumlusu, boynu biraz bükük, mağrur, ama içten içe kızgın. Tamamen çaresizlikten.

Kadın bağılıyor hâlâ:

- Bu nasıl bir sorumsuzluk?

- *Ama hanım efendi, birkaç defadır anlatıyorum, biraz dinlerseniz...*

- Neyini dinleyeceğim, çözüm mü oluyor sanki?

- *Ama...*

- Tutturmuşsun açmayacaktın paketi, garantisi mi kalır bilmem ne, kırık malı rafa koyarken iyiydi.

- *Hanımefendi, biz nereden bilelim, nasıl emin olalım, ya siz kırdıysanız?*

- Saçmalamayın lütfen, konuyu başka yere çekmeyin, siz de biliyorsunuz bal gibi, eve gidinceye kadar ne olabilir ki kırılınsın?



Sorduğu soru için kendisinin bile onlarca cevabı olabilirdi hanım efendinin. Ama kızgındı. O anki durumu analiz edecek bir uzmanlığım olmasa da, en az oradaki herkes kadar görüyordum, O da çaresizdi. Haklı bir durumu var, ama çaresiz.

Sanki İstanbul'un en **“asosyal”** müşteri temsilcisi ile en **“sorunlu”** müşterisi karşı karşıya gelmiş. Birbirlerini dinlemiyorlar, herkes kendi derdini anlatmaya çalışıyor, ama duyulmuyor sesleri, kısıldıkça kısılıyor, içten içe. Kısıldıkça daha da bağıyorlar.

Biraz duruldu gibi tartışma, ufaktan anlatmaya başladılar. Meğer konu gayet basitmiş. Hanımefendi bir ürün almış, eve gidince açmış, kırık. Hemen gelememiş mağazaya, birkaç gün sonra geri getirmiş. Mağazadaki temsilci ise malum, kırmışsınız yaklaşımında. Benim bir yargıda bulunmam doğru olmayacaktır. Lakin hanım efendi ısrarla vurguluyor, orijinal köpük korumasının içindeki ürünü nasıl kırabilir?

Tüm bu sessiz tartışma sürerken, son bir cümle çıktı temsilcinin ağzından:

- *Hanım efendi müşteri hizmetlerini aramanız gerekir.*

Son sözü oldu. Boynuna geçirilmeden önce urgan, son söz. Son bir nefes verdi, devamını bile getiremeden.

- Ne demek müşteri hizmetleri?

- *Hanım efendi, çağrı merkezimizi arayın, durumu izah edin, müşteri hizmetleri çözüm bulacaktır.*

- Beyefendi, onlar müşteri hizmetleriyse, ben de Müşteri Hazretleriyim!

Öyle ya, müşteri her zaman haklıdır kültürüyle yoğurulmuş bir hamurun tatlarıyız. Ne bekliyordunuz? Müşteri iken hepimiz böyle hissediyoruz. Ayrıca sosyal iletişimde yüz yüze olmak, mimikleri süzmek, tepkiyi anında vermek varken, nedir telefonda dert anlatma işi.

- Ayağınıza kadar geldim, şikâyeti burada yüzünüze söylüyorum, telefon açıp robotlara mı konuşayım?

- *Hanımefendi müşteri hizmetleri bu yüzden var.*

- Ben oyuncağı onlardan mı aldım, sizden mi?

...

Sorunun kimde olduğu, ürünün nerede kırıldığı gerçekten ikinci planda kaldı benim için. Bir CRM danışmanı olarak insan düşünmüyor değil. Ayağınıza gelen sorunu, çözmek yerine niye başka bir yere yönlendirirsiniz ki?

Bir müşteri, sorununu ayağınıza taşıyorsa size çözümlerle ilgili bir güveni vardır ya da en azından umudu. Çözüm sağlarsanız güven inşa edersiniz, kuvvetlendirirsiniz. Farklı kanallardan gelen talepleri ortak bir veri tabanında toplamak, ortak bir süreçte çözüme kavuşturmak isteyen markalar, bunu pek çok yöntemle başarabilir. Ama bu yöntemlerin hiçbiri ayağınıza gelen müşteri şikâyetinin tam o anda ve o yerde alınmasından, mümkünse çözümlenmesinden daha iyi bir fırsat taşımaz.

Şikâyet - Talep kanallarını yönetebilmek önemlidir, veriyi yönetmek de bir o kadar önemlidir. Ama mutsuz bir müşteriyi memnun etmek, müşteri sürecini doğru yönetmek teknolojidenden bağımsız olmasa da, daha önemlidir. Şikâyet - Çözüm süreci, en azından haklı olma ihtimalleri varken, müşteriyi mutlu etmek üzerine kurulmamışsa, CRM sistemlerine yatırımlar için ROI çok uzaklarda konumlanıyor. Bu nedenle CRM projelerinde teknik kurgu öncesi süreç kurgusunu destekliyor, asıl yatırımın doğru kurgulanmış bir süreç ve insan faktörüne yapılmasını tavsiye ediyorum.

Keyifli günler dileğiyle...

## Engin Alan

[www.binovist.com](http://www.binovist.com)  
[info@binovist.com](mailto:info@binovist.com)  
[0 212 356 10 01](tel:02123561001)

