

90

Ζήτα συγγνώμη
για τα λάθη σου

Άπαξ και γίνει κάποιο λάθος, κάνεις ό,τι μπορείς για την ελαχιστοποίηση της ζημίας. Είναι απολύτως φυσικό να θέλεις να απαλλαγείς από την ευθύνη για τη ζημία που έχεις προκαλέσει στον πελάτη σου από το λάθος σου.

Το θέμα είναι ότι οι πελάτες σου αντιλαμβάνονται από μακριά την προσπάθειά σου να καλυφθείς. Όσο πιο πολύ προσπαθείς να συγκαλύψεις μια ζημιά τόσο θα μπαίνεις στο στόχαστρό τους. Εάν δεν είσαι προσεκτικός, ο δικός τους θυμός μπορεί να μεταδωθεί και σε άλλους πελάτες.

Την καλύτερη συμβουλή όταν πρωτοξεκίναγα μου την έδωσε ένας ασπρομάλλης επιχειρηματίας: «μάθε να χρησιμοποιείς το κλάμα ως μέθοδο διαπραγμάτευσης».

Παραδέξου το λάθος σου αμέσως μόλις το εντοπίσεις. Αντιστάσου στην έμφυτη ροπή σου να κρυφτείς. Πάρε τηλέφωνο τον πελάτη σου και ζήτησέ του ειλικρινά συγγνώμη. Ακόμη καλύτερα, πήγαινε αυτοπροσώπως, πέσε στα πόδια του και ζήτα συγχώρεση.

Ξεκίνησα εκδίδοντας πανεπιστημιακές επετηρίδες. Μια νύχτα που δούλευα έως αργά, δεν πρόσεξα ότι, μέσα στην άπειρη τελειότητά του, το Microsoft Word είχε διορθώσει το όνομα του προέδρου της τάξης και είχε αφαιρέσει το γράμμα g απ' το μικρό του όνομα, που ήταν Angus McDonald, και το είχε μετατρέψει σε ... Anus!

Το λάθος το είδα την ημέρα της παράδοσης. Πήρα λοιπόν τους τόμους και πήγα στον πελάτη για να του το πω αμέσως.

Ζήτησα συγγνώμη και πρότεινα μια σειρά λύσεων για να δι-
ορθωθεί το λάθος. Στην αρχή τα 'χασε, και μετά ξέσπασε σε
γέλια. Του φάνηκε μάλλον καλή παράφραση του ονόματός
του. Ήπιαμε και μερικές μπύρες και στο τέλος τη λάτρεψε την
επετηρίδα.

Η αλήθεια είναι ότι μια συγγνώμη γρήγορα, καθαρά και
ανυπόκριτα, είναι συνήθως αφοπλιστική. Ο πελάτης δεν
μπορεί να σου προσάψει κάτι, και αμέσως υποχωρεί κάθε
αίσθηση αδικίας που είναι φυσικό να έχει δημιουργηθεί. Άλ-
λωστε οι πελάτες με τους οποίους έχεις μοιραστεί την επι-
τυχή επίλυση ενός προβλήματος τείνουν να είναι πιο πιστοί
μακροπρόθεσμα.

Πώς να δράσεις

- ✍ Μην καλλιεργείς κουλτούρα ευθυνοφοβίας και αλ-
ληλοεπίρριψης ευθυνών στην επιχείρησή σου. Όταν
γίνει κάποιο λάθος, το κυνήγι μαγισσών δεν οδηγεί
πουθενά και προκαλεί μακροχρόνια ζημιά.
- ✍ Μόλις εντοπίσεις κάποιο σοβαρό λάθος, ανάλαβε
πρωτοβουλία. Ζήτη συγγνώμη με όλη σου την καρ-
διά και με ειλικρίνεια, και άρχισε να εξηγείς με ποι-
ους τρόπους μπορείς να αποκαταστήσεις τη ζημιά. Η
παραμικρή σου κίνηση που δείχνει ότι επιδιώκεις να
επιρρίψεις την ευθύνη κάπου αλλού, αυτό αρκεί για
να στραφεί εναντίον σου ο πελάτης.
- ✍ Αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να υπερβάλλεις. Μαζί
με μια ειλικρινή συγγνώμη αρκεί να προσφέρεις μια
πρακτική και ανάλογη του προβλήματος λύση.