ગ્રાહકને શ્રેષ્ઠ અનુભવ: એનો કોઈ વિકલ્પ નથી

માઇન્ડ યોર બિઝનેસ
★ ડૉ. રિદ્ધિશ જોશી

ગ્રાહકને કંપની દરેક ઈન્ટરેક્શન વખતે જો શ્રેષ્ઠ અનુભવ આપશે તો ચોક્કસ જ તેઓ ગ્રાહકને લાંબા સમય સુધી જાળવી શકશે. જો તમે ગ્રાહક માટે એક ડગલું આગળ વધશો તો કોઈ વાર તમારાથી ગરબડ થશે તો પણ ગ્રાહક તમને સાચવી લેશે. આજે હું ગ્રાહક તરીકે અમુક અંગત અનુભવો જણાવીશ જે આપણને આ વાત સમજવામાં મદદ કરશે.

કોણ મોટું - ગ્રાહક કે તમારો અહમ?

એક વાર એક ગ્રાહક કોઈ મીઠાઈ લેવા આવ્યો હતો. એણે મીઠાઈનો ઓર્ડર આપ્યો એટલે દુકાનમાં કામ કરનાર માણસે હાથથી મીઠાઈના ટુકડા કરવાના શરૂ કર્યા એટલે ગ્રાહકે તેને કહ્યું કે ભાઈ તમે હાથથી ટુકડા કરો છો એના કરતાં ચપ્પુ વાપરો ને તો સારું રહે. આ સાંભળીને ગલ્લા પર બેઠેલા શેઠે ગ્રાહક પર બૂમ નાખી અને કહ્યું કે એ તો આવું જ રહેશે. તમને લેવું હોય તો લો નહીંતર ચાલતા થાઓ. આ વાત સાંભળીને ગ્રાહક સ્તબ્ધ થઈ ગયો અને તેમની વચ્ચે તકરાર થઈ અને ગ્રાહક મીઠાઈ લીધા વગર ત્યાંથી નીકળી ગયો. હવે આ એક નાનકડો અનુભવ એવું બતાવે છે કે જો પરિસ્થિતિ દુકાનના શેઠે થોડી સાંભળી લીધી હોત અને ગ્રાહક પર બૂમ પાડવાની જગ્યાએ તેના માણસને એમ કીધું હોત કે ભાઈ ગ્રાહક કહે છે તેમ કર. મીઠાઈ ચપ્પુથી છૂટી પાડ તો પરિણામ કંઈ જુદું હોત. એ ગ્રાહક તેમણે કાયમ માટે ગુમાવ્યો અને એના સર્કલમાં બીજા કેટલા લોકોને પણ તે ગ્રાહકે નકારાત્મક કર્યા હશે તે અલગ. આ એક ખૂબ જ નાનો પણ નકારાત્મક અનુભવ બિઝનેસને કેવું નુકસાન પહોંચાડી શકે છે તે અહીં જોઈ શકાય છે.

કોણ મોટું - ગ્રાહક કે તમારી બ્રાન્ડ?

બજાજનું કેલિબર મેં માર્ચ મહિનામાં લીધું હતું. લગભગ સપ્ટેમ્બર મહિનામાં હું મારા મિત્રો સાથે દિવાળીનાં કપડાંની ખરીદી કરવા ગયો હતો. દુકાનમાંથી બહાર આવ્યા પછી મેં બાઈક શરૂ કરવાની કોશિશ કરી તો ચાલુ જ નહોતું થતું. કોઈ પણ જાતનો કરંટ પણ નહોતો આવતો. એ રવિવારની સાંજ હોવાથી હું લાચાર હતો. બીજા મિત્રની બાઈકથી પગના ધક્કાથી જેમતેમ બાઈક ઘરે લાવ્યો. હજી વોરંટી પીરિયડ ચાલુ હતો એટલે ચિંતા ઓછી હતી પણ હું દુઃખી હતો.

બીજા દિવસે સવારે પાછું બાઈક શરૂ કરવાની કોશિશ કરી પણ ચાલુ ન થયું. પછી બજાજના સર્વિસ સેન્ટરમાં ફોન કર્યો અને એમના માણસો આવીને બાઈક લઈ ગયા. સાંજે મને ત્યાંથી ફોન આવ્યો અને કહ્યું કે બજાજના ચીફ એન્જિનિયર તમને મળવા માંગે છે. હું ત્યાં ગયો. તેમણે મને અમુક બેઝિક સવાલો જેમ કે રોજ કેટલા કિલોમીટર બાઈક ચાલે છે? પેટ્રોલ ક્યાં પુરાવો છો? દર વખતે એક જ જગ્યાએ પેટ્રોલ પુરાવો છો કે અલગ અલગ જગ્યાએ? વગેરે વગેરે. પછી તેમણે કહ્યું કે તમે જાઓ અમે તમારું બાઈક ઠીક કરી દઈશું. બે દિવસ રહીને મને મારું બાઈક મળી ગયું. મારા પૂછવા પર તેમણે જણાવ્યું કે એન્જિનના વાલ્વમાં તકલીફ હતી જે હવે દૂર થઈ ગઈ છે. તેમણે એ પણ કહ્યું કે એક આખા પ્રોડક્શન લોટમાં આ પ્રોબ્લેમ હતો. તમે ભારતમાં પહેલા 10 ગ્રાહકમાં હતા જેમને આ તકલીફ થઈ હતી. તેમણે એ પણ કહ્યું કે બીજા જે ગ્રાહકો જેમને એ લોટના બાઈક મળ્યા છે તેમને અમે બોલાવીને પહેલેથી જ આ પ્રોબ્લેમ દૂર કરી રહ્યા છીએ અને આગળ હવે મને આવી તકલીફ નહીં પડે એવી ખાતરી પણ આપી. હજી પણ મનમાં ડર હતો કારણ કે વોરંટી પછી જો તકલીફ થઈ તો આપણો હાથ કોણ પકડે?

હવે વારો હતો કંપની તરફથી આવનારા માસ્ટર સ્ટ્રોકનો. દિવાળી વખતે બજાજ તરફથી મને એક કુરિયરમાં દિવાળીનું ગ્રીટિંગ્સ કાર્ડ મળ્યું જેમાં તેમના તરફથી એક પત્ર પણ હતો. જેમાં તેમણે સૌથી પહેલા તો મને જે તકલીફ પડી એ બદલ માફી માંગી હતી અને ત્યાર બાદ મને ચિંતા ન કરવાનું જણાવીને લખ્યું હતું કે તમને અમે એક વર્ષની એક્સટેન્ડેડ વોરંટી અને બીજી ત્રણ સર્વિસ કોઈ પણ જાતના ચાર્જ લીધા વગર આપી રહ્યા છીએ. આ વાંચી ન ફક્ત મારી ચિંતા દૂર થઈ પણ હું એક ઉત્કૃષ્ટ કંપની સાથે ગ્રાહક તરીકે જોડાયો છું એવી ગર્વની લાગણી પણ થઈ.

કયા ગ્રાહક મહત્ત્વના?

ગ્રાહક મહત્ત્વના છે એ સમજ્યા પછી પણ ઘણી વાર કંપની માટે અણધારી સમસ્યા સર્જાઈ જતી હોય છે અને તકલીફ ઊભી થઈ જતી હોય છે. એક વાર સપરિવાર એક ખૂબ જ જાણીતી આંતરરાષ્ટ્રીય પિઝાની રેસ્ટોરન્ટમાં જવાનું થયું. રવિવાર હતો તેથી ભીડ વધુ હતી. સેલ્ફ સર્વિસ મોડ પર ચાલતી રેસ્ટોરન્ટમાં ઓર્ડર આપ્યો અને અમે રાહ જોઈ રહ્યા હતા. અમારી જેમ બીજા લોકો પણ રાહ જોઈ રહ્યા હતા. ધીમે ધીમે ભીડ વધતી હતી પણ કોઈને પિઝા મળી નહોતા રહ્યા. બીજી બાજુ એના ડિલિવરીમેન કાઉન્ટર પર આવીને એક પછી એક ડિલિવરી ઉઠાવી રહ્યા હતા. થોડી વાર આવું જ ચાલ્યું પછી રેસ્ટોરન્ટમાં હાજર ગ્રાહકો અકળાયા કારણ કે ઘણો સમય થવા છતાં ઓર્ડર ડિલિવર નહોતો થઈ રહ્યો અને બહાર ડિલિવરી થઈ રહી હતી. લોકોની ધીરજ ખૂટતા તેમણે જણાવ્યું કે હમણાં અમારું એક ઓવન બગડી ગયું છે તેથી અમારી ઝડપ ઘટી ગઈ છે.

આ પરિસ્થિતિ સમજી શકાય એવી હતી પરંતુ જ્યારે એમને પૂછવામાં આવ્યું કે આટલા બધા ઓર્ડર તમારા ડિલિવરીમેન લઈ ગયા તો વચ્ચે વચ્ચે અહીં હાજર લોકોને પણ તો ક્રમ પ્રમાણે પિઝા આપો.

પછીનો એમનો જવાબ એક ગ્રાહક તરીકે આઘાતજનક હતો. તેમણે કહ્યું કે એમના ઓર્ડર અમે નહીં રોકી શકીએ કારણ કે કંપની પોલિસી પ્રમાણે અમે એમને 30 મિનિટમાં પિઝા ડિલિવર કરવા બંધાયેલા છે. એમાં અમે કોઈ બાંધછોડ કરી શકીએ એમ નથી. પછી હાજર લોકો વધુ અકળાયા કારણ કે ત્યાં સુધીમાં તેઓ1 કલાકથી વધુ સમય કાઢી ચૂક્યા હતા. તેઓ ઓર્ડર કેન્સલ કરી રિફંડ કરવા તૈયાર થયા પણ રવિવાર હોવાથી બીજા રેસ્ટોરન્ટમાં પણ ભીડ વધી ગઈ હોય. પિઝા ખાવાની તૈયારી સાથે આવ્યા હોય અને ઓર્ડર કેન્સલ કરવો પડે. ઘણા ગ્રાહકો નાનાં બાળકો સાથે હતાં અને બાળકો ભૂખ્યાં થયાં હતાં. ઘણા બધા ગ્રાહકો ઓર્ડર કેન્સલ કરવા તૈયાર નહોતા. બહુ દબાણ પછી તેમણે ફોન પર આવતા ઓર્ડર લેવાનું બંધ કર્યું અને ધીમે ધીમે ત્યાં હાજર ગ્રાહકોને પિઝા આપ્યા. અહીં પ્રશ્ન એ છે કે કંપનીએ કયા ગ્રાહકોને પ્રાધાન્ય આપવું જોઈએ? સેલ્ફ સર્વિસ રેસ્ટોરન્ટમાં પોતે હાજર રહીને એડવાન્સમાં પૈસા આપીને હાજર રહેલા ગ્રાહકોને કે ઘરે બેસીને હોમ ડિલિવરી માંગતા ગ્રાહકોને? બંને મહત્ત્વના છે એમાં કોઈ શંકા નથી પણ પરિસ્થિતિ પારખીને પોતાની પોલિસીમાં બાંધછોડ કરવી જોઈએ એ પણ એટલી જ હકીકત છે.

ગ્રાહકની ફરિયાદની રાહ ન જુઓ

એક વાર બેન્કના ATMમાંથી પૈસા ઉપાડવા ગયો હતો. આખી પ્રોસેસ કરી પણ પૈસા નહીં નીકળ્યા. બીજી વાર આખી પ્રોસેસ કરી પણ ફરી પૈસા ન નીકળ્યા. કોઈ SMS પણ નહીં આવ્યો. મને થયું કે ATMમાં પૈસા નહીં હોય એટલે હું ત્યાંથી નીકળી ગયો. કામ હોય ત્યારે જ ATMમાં પૈસા નથી હોતા એમ વિચારતા વિચારતા બીજી બેન્કના ATMમાંથી પૈસા ઉપાડીને હું ઘરે ગયો. આ ઘટનાના ત્રીજા દિવસે મને બેન્કમાંથી ફોન આવ્યો અને મને પૂછ્યું કે આ તારીખે તમે ATMમાં ગયા હતા? પૈસા ઉપાડવાની કોશિશ કરી હતી? અને પૈસા નહીં નીકળ્યા હતા? મેં કીધું હા એવું થયું હતું. તેણે કહ્યું કે તમને ખબર નથી લાગતી પણ એ પૈસા તમારા એકાઉન્ટમાંથી કપાઈ ગયા હતા. એ પણ બે વાર કારણ કે બે વાર ટ્રાન્ઝેક્શન કર્યા હતા.

એ સાંભળીને મને અસ્વસ્થતા થઈ પણ પછી તરત જ એણે કહ્યું કે આજે અમે એ પૈસા પાછા તમારા અકાઉન્ટમાં જમા કરાવી દીધા છે. હાશકારા સાથે મેં એનો આભાર માન્યો. ફોન મૂક્યા પછી હું વિચારતો હતો કે જો બેન્ક મને સામેથી ફોન ન કરતે તો ખબર નહીં મને ક્યારે ખબર પડતે? મને જ્યારે ખબર પડતે ત્યારે હું બેન્કને કેવી રીતે સાબિત કરતે કે પૈસા નીકળ્યા જ નહોતા.

આપણે જાણીએ છીએ કે ATMમાંથી પૈસા ના નીકળે તો ટેક્નિકલી બેન્કને ખબર તો પડે જ અને રિઝર્વ બેન્ક પણ ગ્રાહક તરફી વલણ દર્શાવે પરંતુ આ બધાંનું પેઈન તો ગ્રાહકે જ લેવું પડે. વાત નાની છે પરંતુ કંપની તરફથી ગ્રાહકની દરકાર કરવાની એક નાની પહેલ પણ કદાચ ગ્રાહકને લાંબા સમય સુધી તમારી સાથે જોડી રાખશે. તમે ગ્રાહક માટે જો એક ડગલું આગળ વધશો તો કોઈ વાર તમારાથી ગરબડ થશે તો પણ ગ્રાહક તમને સાચવી લેશે.

કંપની તરફથી ગ્રાહકની દરકાર કરવાની એક નાની પહેલ પણ કદાચ ગ્રાહકને લાંબા સમય સુધી તમારી સાથે જોડી રાખશે. તમે ગ્રાહક માટે જો એક ડગલું આગળ વધશો તો કોઈ વાર તમારાથી ગરબડ થશે તો પણ ગ્રાહક તમને સાચવી લેશે