

## CASE STUDY Z OBSZARU HANDLOWEGO

### Instrukcja dla Kandydata

---

#### I. Wprowadzenie

Twoim zadaniem będzie przeprowadzenie rozmowy z klientem oraz zaplanowanie działań zapobiegających pojawieniu się podobnych sytuacji w przyszłości.

#### II. Informacje ogólne na temat firmy

Pracujesz na stanowisku **Kierownika** w jednym z salonów sprzedaży telefonów i usług telekomunikacyjnych, należących do brytyjskiej sieci „BELL”. Sieć „BELL” to firma o ugruntowanej pozycji na rynku polskim i znanej marce. Punkty sprzedaży są zlokalizowane w ruchliwych miejscach takich, jak galerie handlowe, hipermarkety, główne ulice dużych miast. Firma oferuje szeroką gamę telefonów komórkowych, w abonamencie i na kartę pre-paid oraz usługi internetowe oraz od niedawna dzięki bardzo korzystnej umowie z dystrybutorem firmą MOBIL – akcesoria telefoniczne (m.in. baterie, gadżety, gry, zestawy MP3), na których marża jest bardzo wysoka. Sieć obejmuje swoim działaniem całą Polskę i posiada obecnie ponad 300 punktów. Poza atrakcyjnymi cenami (które oscylują wokół średniej rynkowej), atutem firmy jest profesjonalna obsługa i wysoki poziom wykształcenia personelu, który potrafi doradzić klientowi nie tylko w zakresie produktów, ale także szerzej rozumianej wiedzy telekomunikacyjnej. W tym roku firma wprowadziła we wszystkich salonach dwie nowości. Pierwszą są wyodrębnione stanowiska oferujące akcesoria i ich montaż w telefonie - coraz chętniej odwiedzane przez klientów. Drugim jest sprzedaż usług internetowych pod marką własną sieci „BELL”, co stanowi dużą konkurencję dla telefonii stacjonarnej.

W zarządzanym przez Ciebie salonie pracuje obecnie 8-miu pracowników na dwu zmianach od 8:00 - 16:00 i od 12:00 - 20:00. Do Twoich obowiązków należy przede wszystkim sprawne organizowanie pracy zespołu, jego rekrutacja i szkolenie, zapewnienie profesjonalnej obsługi klienta, przestrzeganie i kontrola standardów wymaganych przez „DELL”. Od tego roku Kierownicy salonów odpowiadają także za wynik finansowy i mają dosyć wolną rękę w zakresie działań marketingowych i częściowego ustalania cen. Ostatnio np. podniosłeś ceny usług montażu akcesoriów telefonicznych, gdyż popyt był tak duży, że do stanowiska ustawiały się spore kolejki, utrudniając ruch w salonie. Jako Kierownik możesz również podejmować samodzielnie decyzje o nadzwyczajnych wydatkach do kwoty 500 PLN miesięcznie.

#### III. Opis sytuacji problemowej

Właśnie przyszła do Ciebie jedna z pracownic ze łzami w oczach. Opowiedziała Ci, że przed chwilą w salonie pojawił się jeden ze stałych klientów - p. Kubala i zrobił jej awanturę na cały salon. Nazwisko to jest skądś Ci znane, ale nie bardzo wiesz skąd, pracownica również nie ma pojęcia, ale widuje tu jego często. W drogeriach prowadzona jest co jakiś czas niezapowiedziana kontrola na zasadzie „tajemniczego klienta”, czyli pracownika zewnętrznej firmy badającej jakość obsługi klienta i udającego klienta firmy. Czyżby to taki właśnie przypadek?

Zarzuty klienta dotyczyły dość kontrowersyjnej kwestii, jak to dosadnie określił – to „zwykłe oszustwo” – twierdząc, że kupił promocyjny telefon w abonamencie 50 zł, jak zapewniał go sprzedawca p. Michał, a po jakimś czasie okazało się, że rachunek, który otrzymał zawierał 85 zł abonamentu. Na umowie, którą podpisał widnieje abonament 85 zł, zaś klient twierdzi, że został wprowadzony w błąd przez p. Michała, który twierdził, iż abonament dla tego telefonu wynosi 50 zł. Klient był tak zaaferowany nowym aparatem, który tak zachwalał p. Michał, iż nie zwrócił uwagi na treść umowy.

Niestety akurat w tym momencie nie ma pracownika, który sprzedał p. Kubale telefon w abonamencie, ale p. Michał to zupełnie nowy pracownik i mógł po prostu pomylić taryfy zwłaszcza, że telefony są jednakowej marki (różnią się nieznacznie wyglądem). Klient jest

bardzo wzburzony i zażyczył sobie rozmowy z kierownikiem, więc poprosiłeś go o chwilę cierpliwości i zaprosiłeś do swego pokoju.

**Twoim zadaniem jest:**

- stworzenie scenariusza rozmowy z p. Kubalą, rozwiązanie jego problemów, a przy okazji (jeśli będzie taka możliwość) uzyskanie szerszej opinii o funkcjonowaniu Twojego salonu od klienta
- po rozmowie, zaplanowanie odpowiednich działań mających na celu uniknięcie podobnych sytuacji w przyszłości i opisanie ich na załączonym formularzu.

## Scenariusz rozmowy klienta

---

- **Rozpoczyna rozmowę od „mocnego uderzenia”** – **„To zwykle oszustwo”, „Skandal, jak można tak traktować poważnego klienta”** – pokazuje swoje wzburzenie i zdenerwowanie;
- Opowiada o tym, że p. Michał – sprzedawca był bardzo miły i gorąco zachęcał do wzięcia akurat tego telefonu, choć początkowo klient chciał kupić inny model. Dał się „naciągnąć”, a on okazał się oszustem. **Pewnie to jego typowy proceder i takich ludzi trzeba się pozbyć jak najszybciej** – z sugeruje Kierownikowi – przecież to nie do pomyslenia utrzymywać taki personel!
- **„Drugim uderzeniem”** jest okazanie **niezadowolenia z różnicy w cenach montażu MP3** w salonie w innej dzielnicy, **20 złotych** to spora różnica, chyba taką firmę powinny obowiązywać ujednolicone standardy!
- **Domaga się rekompensaty, bo inaczej opíše ten incydent w gazecie „BILD”, dla której pracuje;**
- Za nieuzasadnione ceny montażu akcesoriów sugeruje, że firma powinna zaoferować co najmniej **doposażenie telefonu oraz bezpłatne 100 minut w ramach nowego, obniżonego abonamentu**
- Za próbę oszustwa na towarze **żąda doposażenia telefonu o MP3, gry i zestaw słuchawkowy lub akcesoriów o równowartości co najmniej 700 złotych** (wyjaśnia, że tyle dostałaby za „ciekawą” artykuł do sobotniego wydania BILD);
- **Wspomina o firmie znajomego (MOBIL)**, który od niedawna ściśle współpracuje z „BELL” i czuje się w obowiązku również jego poinformować o „zwyczajach” panujących w tej sieci, chyba że zostanie odpowiednio poważnie potraktowany;
- Minimalnie usatysfakcjonuje Go – **rekompensata w wysokości 300 PLN za „oszustwo” w towarze oraz 50 bezpłatnych minut w nowym abonamencie;**