

## Případová studie

Alena pracuje v oddělení reklamací v jednom obchodním domě. Je to práce sice docela zajímavá, ale často stresující. Občas přemýšlí, jestli by si neměla najít něco klidnějšího.

Úkolem pracovníka reklamačního oddělení je přijmout reklamaci od zákazníků a podle reklamačního řádu rozhodnout, jak bude daná reklamační vyřízena. V některých případech je reklamační vyřízena ihned a to buď vrácením peněz, nebo nabídnutím jiného kusu stejného zboží. V jiných případech je reklamované zboží přijato od zákazníka a posláno k výrobcí na posouzení, zda je vada opravitelná nebo neopravitelná. Pokud je to možné, výrobce vadu opraví a pošle zpět obchodnímu domu. Pokud jí není možné opravit, zákazníkovi jsou vráceny peníze. Pokud není reklamační vyřízena ihned, obchodní dům si vyhrazuje lhůtu 30 dnů na vyřízení této reklamační. Zákazníci však mohou telefonicky kontaktovat oddělení reklamací již před touto lhůtou. Pracovníci oddělení se jim snaží říci, jak to vypadá s jejich reklamací. Bohužel ne vždy jsou schopni rychle informovat zákazníka, protože všechny údaje se vkládají do počítače a vyhledávají pomocí zastaralého programu. Reklamací je hodně a nalezení dané informace často trvá i několik minut.

Alena má v práci málokdy klid. V obchodním domě nakupuje mnoho lidí, pro které je otevřeno jedno reklamační oddělení, kde pracují maximálně dva pracovníci najednou. Často je zde Alena sama. Před pultem reklamačního oddělení je neustále fronta zákazníků. Téměř každý, kdo něco reklamuje, je ve špatné náladě. Když musí čekat ve frontě, jejich nálada se ještě zhorší. Alena a její kolegyně musí vystupovat co nejpříjemněji, uklidňovat zákazníky, někdy musí odvracet hrozící hádku. Bohužel problémy s vyhledáváním informací pomocí nepřehledného a zastaralého programu nebo fronta nespokojených lidí činí jejich práci obtížnější.

Když Alena vyřizuje reklamaci, nemá moc prostoru pro rozhodování. Musí postupovat přesně podle reklamačního řádu. Pokud se to zákazníkovi nelíbí, nezbyvá jí nic jiného, než s úsměvem opakovat, že postupuje podle reklamačního řádu. Občas některý zákazník požaduje zavolat vedoucí, většinou ale pouze nadává na obchodní dům, případně přímo Aleně. Ačkoliv Alenu napadlo několik vylepšení reklamačního procesu, nikoho z nadřízených to nezajímá a sama nesmí nic změnit.

Jako například minulý měsíc. Přišel nespokojený zákazník pan Novotný s poškozeným zipem u aktovky. Pan Novotný se domníval, že mu buď aktovku vymění, nebo mu vrátí peníze a on si v tom samém obchodním domě koupí jinou. Neměl důvod kupovat ji jinde. Věděl, že jde o vadu materiálu a ne o chybu obchodního domu.

Alena postupovala přesně podle reklamačního řádu a řekla panu Novotnému, že aktovku pošlou výrobcí a ten se jí pokusí opravit. Pan Novotný ať přijde asi za tři týdny. Ten byl velice nemile překvapen. Potřeboval aktovku už druhý den do práce (jako téměř každý muž měl pouze jednu). To znamenalo nákup nové aktovky. Stěžoval si Aleně, že aktovka opravená za tři týdny je pro něj to samé, jako aktovka neopravená, tedy na nic. Také říkal, že za posledních pár let reklamoval zboží dvakrát (jednou boty, jednou elektroniku) a pokaždé mu bez dlouhých řečí vrátili peníze. Alena mohla v této situaci říci pouze to, že postupuje přesně podle reklamačního řádu, v souladu s občanským zákoníkem. Pan Novotný zvýšeným hlasem odvětil, že občanský zákoník chrání zákazníky před podvodnými obchodníky, nicméně slušná firma by se měla chovat k zákazníkovi lépe.

Nakonec však pan Novotný aktovku v reklamaci nechal a šel si koupit jinou. Nikoliv však v obchodním domě, ale jinde. Za tři týdny přišel znovu (s novou aktovkou v ruce) a shodou okolností u reklamačního pultu byla zase Alena. Panu Novotnému vrátila peníze, protože výrobce nemohl vadu opravit. Pan Novotný tedy získal peníze zpět, ale ztratil důvěru k obchodnímu domu.

O několik týdnů později si přečetl článek v novinách o růstu prodeje nadnárodní firmy, které patřil zmíněný obchodní dům. Jednalo se o prodeje v jedné západoevropské zemi. Přemýšlel o tom, jak tam asi probíhá reklamace.

### Úkoly

1. Vžijte se do role pracovníka pověřeného řízením reklamačního oddělení v obchodním domě, kde pracuje Alena. Co byste zde změnili?
2. „Občanský zákoník chrání zákazníky před podvodnými obchodníky, nicméně slušná firma by se měla chovat k zákazníkovi lépe.“ Jaký máte názor na tento argument pana Novotného?
3. Jste členem managementu maloobchodní firmy, která působí v oboru, kde si zákazníci často stěžují na reklamace (např. prodej obuvi). Jak by mohla vaše firma využít reklamačního procesu jako konkurenční výhody?