

Kiitos asiakkaat!

Matkustajalaiva oli normaalia kovemmassa säässä törmännyt laituriin, ja se oli jouduttu ottamaan viikoksi telakalle. Muutamia päiviä aikaisemmin sen sisarlaivalle oli käynyt samoin, ja se oli vasta palaamassa liikenteeseen. Tuhansien ihmisten matkat oli jouduttu perumaan.

Yhtiön sliipattu toimitusjohtaja antaa tiedotusvälineille lausuntoja: ”Kiitämme asiakkaitamme, että ymmärrätte ongelmiamme. Arvostamme kärsivällisyyttänne. Kiitos!”

Lentokone oli törmännyt maailmalla terminaalin matkustajaputkeen vaurioitunut lievästi. Se jouduttiin ottamaan hallille pariin päiväksi. Muutama myöhempi lento joudutaan perumaan. Medialle ja matkustajille tiedotetaan asiasta. Kiitetään matkustajia vaikean tilanteen ymmärtämisestä ja yritetään tehdä jotakin.

Junat myöhästelevät, koska kulunvalvontajärjestelmän päivityksen takia koko hoito oli romahtanut. Vaihteet eivät vaihdu, valot palavat miten sattuu ja kuulutuksetkin ovat sekaisin. Junat seisoa kököttävät siellä, minne ovat sattuneet jäämään. Asiakkaita kiitetään taas kärsivällisyydestä ja kehoitetaan menemään kotiin odottelemaan lisätietoja.

Puhelinyhtiön verkko oli niin ikään ohjelmistopäivityksen jälkeen romahtanut. Puhelut eivät yhdisty, eivätkä tekstiviestit lähde. Hienoista riemurasioista ei voikaan katsella lätkämatsia. Hätänumeroihin pyydetään soittamaan toisen operaattorin kännykästä. Viranomaiset hermostuvat. Asiakkaita kiitetään – niin, arvatakaapa mistä.

Pankin tietokonesysteemejä oli uudenaikaistettu palveluiden kehittämiseksi. Jokin oli mennyt pahasti pieleen, eivätkä entiset huonotkaan palvelut enää pelaa. Ihmiset eivät saa rahaa seinästä eivätkä voi maksaa korteilla.

Monet joutuvat menemään konttoriin ja tuomaan likaisissa jalkineissaan kuraa pankin hienolle lattialle. Jotkut saavat seteleitä, kunnes nekin loppuvat. Pankin taholta kiitetään asiakkaita kärsivällisyydestä ja kehoitetaan vastaisuudessa pitämään enemmän rahaa lompassaan.

Näin niin meillä kuin maailmallakin. Kun kaikki on mennyt pieleen, kiitetään maireasti asiakkaita. Ei ole puhettakaan anteeksipyynnöstä saati korvauksista.

Ei laiva eikä lentokone törmää yleensä itsestään mihinkään. Tietosysteemi kaatuu omineen äärimmäisen harvoin. Kyllä ihminen taitamattomuuttaan aiheuttaa tällaiset mokat.

Oikeasti asiakkaat eivät ymmärrä vähääkään yhtiötä eikä sen töppäilyistä aiheutuneita ikävyyksiä. He ovat tyrmistyneitä ja raivoissaan. Jospa nyt pääsisi sen ja sen konnan puheille, lukisin madonluvat ja vetäisin vähän raiveista.

Jos kyse on kunnan kilpailutilanteesta eli että asiakkaalla on olemassa vaihtoehtoja, pari isompaa mokaa johtaa yleensä luonnollisimpaan johtopäätökseen eli toimittajan vaihtamiseen. Aika usein sitä toista toimittajaa ei vaan ole.

Mutta onneksi on inhottava EU. Sen elimissä on päädytty johdonmukaisiin sääntöihin ja suosituksiin esimerkiksi lentoliikenteen häiriötilanteissa asiakkaille maksettavista vahingonkorvauksista. Lentoyhtiöt ovat joutuneet hyväksymään ne. Eivät yhtiöt kyllä ihan vapaaehtoisesti mitään maksa. Täytyy laatia monimutkainen hakemus, ja senkin jälkeen aikaa palaa.

Todelliset velvoitteet korvauksiin joutumisesta on tehokkain tapa pakottaa yhtiöitä kehittämään ja varmistamaan toimintojaan. Ja se jos mikä on vasta asiakkaan etu.

pajen