

Chcete radost v cizině i doma?

Chcete poradit? Zde máte radu. Pokud si budete objednávat přepravní službu, vyhněte se obloukem společnosti, jež se zaklíná sloganem, který je v nadpisu tohoto článku. Slyším hlasy, proč zrovna tuto společnost zavrhnout? Podělím se s Vámi o aktuální zkušenost.

Objednal jsem si pera s potiskem. Ze zahraničí mi směřovala zásilka právě přes tuto společnost. Přes společnost, která na své webové prezentaci má slogan: „Doručujeme radost v cizině i doma.“ Nejprve došlo k chybě na straně objednatele služby, který zadal chybnou adresu a tak mi volal kurýr přepravce z města, kde měl podle chybného údaje doručovat, v čase dodání, protože objednatel služby, jak jsem se dověděl z rozhovorů na centrále později od operátorky, si neobjednal informaci zákazníka pomocí sms nebo telefonu. To samozřejmě chápu, náklady se musí efektivně vynakládat. Žádný příjemný hovor s kurýrem, a tak jsem se jal zkusit kontaktovat centrálu, tedy jediný telefon, který je možné na webové prezentaci, tohoto přepravce, získat.

Asi na potřetí, v rozsahu asi hodiny, a stráveným časem s posloucháním co a jak mohu, jsem byl spojen s operátorem. Absolutně profesionální přístup. Okamžitě vše pochopil a tak jsme se domluvili, že mi doručí zásilku v pátek, byť nabízel dodání již ve čtvrtek, ale to jsem nebyl doma. Napsal si můj telefonní kontakt a sdělil, že v pátek před doručováním se mi ozve operátor, abych věděl, kdy mi balík dodají. Začal jsem tedy sledovat webovou aplikaci dopravce, abych měl přehled, jak se vše hýbe. Podle aplikace vše v pořádku. A tak jsem od rána vyčkával a zrušil další aktivity, neb jsem nevěděl, kdy dopravce, tedy kurýr dopravce, dorazí. Den běžel a přehoupl se do své druhé poloviny. Kolem 16 hodiny jsem se podíval na web, a jaké bylo mé překvapení, že zásilku nebylo možné doručit. Pokusil jsem se tedy „volat“. Minuty běžely, a když už mi konečně někdo vyzvedl hovor, zase jej ukončil!

Tak jsem začal znovu. Konečně se po delší době ozval operátor a opět příjemné překvapení. Byť jsem určitě jako zákazník nebyl příjemný, velmi profesionálně během hovoru začal zjišťovat, kde k chybě došlo. Omluvil se mi za způsobené problémy. A našel chybu na straně přepravce. Nějaký chytrák napsal sice moji správnou adresu i telefon (na něj však nikdo nevolal, protože si to zákazník přece neobjednal a byť interně tuto informaci operátor zadal do systému, nikdo na ni nereagoval, ale napsal na balík jméno operátora, který ve středu vyřizoval moji žádost! S velkým pochopením mi sdělil číslo kurýra, který mi měl dnes zásilku doručovat, abych se s ním domluvil. Ještě mne informoval, že určitě bude kontaktovat kolegy na pobočce, aby odčinil chyby svých kolegů. Poděkoval jsem a zkusil tedy nové číslo. V několika vteřinách jsem se dovolal. Bohužel mi však kurýr sdělil, že je od dnešního dne nemocný. A pobočka Liberec asi zapoměla sdělit tuto informaci do systému.

A další kolo. Znovu jsem si minuty a minuty poslechl rady co a jak, než se mi ozvala operátorka centrály. A to bylo jiné kafe. Jako gramofonová deska. Stále mi jen opakovala, že si zákazník neobjednal informování klienta sms nebo telefonem a tak s tím nic nenadělají. Vše jen klient, žádná chyba na straně přepravce. Ale může mne prý napsat do pondělního svozu, a když si po deváté ráno zavolám, pokud se dovolám, podotýkám já, mohu zjistit, kdo mi zásilku poveze. To jsem se už neudržel a zeptal se, proč jako firma vůbec existují. „Nevím, co vůbec chcete“. To mi sdělila. Po mnoha minutách hovoru o koze a voze, kdy stále nechápala, ale svoji roli gramofonové desky hrála určitě v souladu s vnitřními předpisy, mi sdělila, že se jí v systému objevila informace, že dnes se bude moje zásilka doručovat. Dle mého soudu skvělá práce operátora, se kterým jsem hovořil před

touto epizodou. Ale nyní? Zcela jiný svět. Když jsem se ptal kdy, no přece dnes a musím na kurýra počkat. To, že jsem ztratil celý den díky chybám přepravce, za to nemůže. Za to mohu asi já, podotýkám, že jsem souhlasil, aby mi byla zásilka poslána právě přes tuto společnost. A nakonec jsem popřál operátorce spousty nespokojených zákazníků, aby přepravní společnost brzy zmizela z trhu.

A tak jsem dále čekal. V 19:30 mi kurýr oznámil (najednou šlo volat) a 10 minut před dvacátou hodinou mi zásilku doručil. A stále se jménem, které někdo u přepravce špatně napsal. Zasmáli jsme se a rozloučili.

Balíček jsem obdržel, stalo mne to však asi dvě hodiny volání (tedy ne přímo volání, ale visel jsem na telefonu, znáte to, ...vyčkejte prosím, všichni naši). Pokud bych dnes odpoledne nezačal volat, zkusili by dodání ještě jednou v pondělí a potom vrátili zásilku zpět do Severního Irsku. A protože někdo špatně zadal jméno adresáta, zásilky bych se už nedočkal. A jak mi sdělila operátorka, po třetím nedodání se vždy vrací zásilka. Na moji otázku, jestli není efektivnější raději zkusit zavolat, než posílat vše zpět, opět gramofonová deska. Vždy se balík vrací. Takového pracovníka, který nepoužívá rozum, ale jen papouškuje, bych každému doporučil jako odstrašující případ. Nemáte také takové?

A proč to celé píšu? Pokud jsou ve firmách jen směrnice, které někdo tupě používá, než by přemýšlel, takový systém nikoho nikam nedovede. Možná ano, a doufám, že velmi brzy. A, nebo, se mýlím, protože hovory byly monitorovány, tak někdo, možná někdy, se do nich také zposlouchá. A nejen to. Najde řešení z tohoto stavu a posune firmu dopředu, směrem k zákazníkům. Nebo jen zkontroluje, zda papoušci správně papouškovali. Jen se zaklínat certifikáty a trvalým zlepšováním určitě nic dobrého nepřinese!

Rozhodně si tohoto dopravce již nikdy dobrovolně nevyberu. A možná, tedy doufám, již ani Vy. Takové firmy by měli uvolnit místo pro druhé. A opět nespokojenost s mým vyjádřením od některých z Vás. Vždyť nakonec ale zásilku doručili. Ano, ale za jakou cenu. A nebyla to spíše moje zásluha, že jsem se domohl svého práva na dodání zásilky, než dané společnosti? Jen díky úsilí některých zaměstnanců této společnosti, kteří ale možná porušili vnitřní předpisy, se tak nakonec stalo. Jsem možná již zmlsaný, ale prostřednictvím přepravních společností obdržím desítky zásilek. A dodnes nevím, jak fungují jejich centrály, ani jak vlastně vypadá jejich web. Nepotřebuji to znát. Vždy vše proběhlo bez problémů.

Pod Ještědem, leden 2018

Ing. Ludvík FILIP