

MINTZAMENA



Ekintza komunikatiboa: Erakunde batean jasotako zerbitzu eskasagatik, aurrez aurre, kexa adieraztea, horri buruzko azalpenak emanez eta enplegatuak egindako galderei erantzunez.

Banketxeko gorabehera

- Bezeroa:** Egun on.
- Enplegatua:** Baita zuri ere.
- Bezeroa:** Banketxeko zuzendariarekin hitz egin nahi nuke.
- Enplegatua:** Zer dela eta hitz egin nahi duzu zuzendariarekin? Neronek laguntzerik badaukat?
- Bezeroa:** Oso haserre nago. Lehengo batean, hamar euroko komisioa ordaindu behar izan nuen, dirua beste kontu batera aldatzeagatik. Bere garaian esan zenidaten zuen erakundeak ez duela transferentziengatik dirurik kentzen!
- Enplegatua:** Tira, lasaitu zaitetz, ea argitzen dugun gertatu zitzaitzuna. Banketxe honetako beste kontu batera aldatu al zenuen dirua?
- Bezeroa:** Ez, nire alabaren kontura egin nuen transferentzia, eta bera beste erakunde bateko bezeroa da. Baina horrek zer ikusi dauka, ba, ez baduzue transferentziengatik kobratzen?
- Enplegatua:** Hori ez da beti horrela. Kasuak eta kasuak daude. Dirua erakunde aldatzen denean, izaten da komisio txikiren bat.
- Bezeroa:** Orduan, iruzur egiten diguzue. Horixe da gertatzen dena. Hitz egin al dezaket zuzenean zuzendariarekin? Niri gertatua jakinarazi nahi diot.
- Enplegatua:** Zoritxarrez, ezinezkoa da eskatzen didazuna. Zuzendaria oso lanpetua dabil, eta horrelako gorabeherak guk geuk bideratzen ditugu.
- Bezeroa:** Hori al da bezeroa hartzeko modua? Ez nuen horrelakorik espero. Bezero egin nintzenean, oso bestelako gauzak aipatzen zenituzten. Tira, ekarri erreklamazio-orri bat, nire kexa idatziz agertzeko. Izango duzue, ezta?
- Enplegatua:** Jakina, eskubide guztia daukazu. Gure erakundeak garrantzi handia ematen dio bezeroen iritzari, eta ahalegintzen gara arazoak kontuan izaten.
- Bezeroa:** Ez dizut tutik ere sinesten. "Etengabeko hobekuntza," "zero akats" eta horrelakoak aipatzen dituzue behin eta berriz, baina gero, egunerokoan, bost axola zaizkizue bezeroon kezka.
- Enplegatua:** Sentitzen dut, jauna, eta ulertzen dut zure haserrea. Erantzungo diogu egin diguzun erreklamazioari. Orain utzi egin behar zaitut, beste bezero bat daukat-eta zain.