

לכבוד מר הרטשטיין דוד - מנכ"ל סופר אופיס.

הנדון: תלונה/מחאה.

במוצאי שבת, 12.8.95, ביקרתי בסניפכם החדש במפרץ חיפה. זה היה הביקור הראשון והאחרון שלי, בחנות. מהסבות הבאות, שמן הראוי שתקחו אותם לתשומת לבכם. 1. המחירים אינם זולים מחנויות מתחרות כגון: אופיס דיפו. המחיר הרגיל שלכם גבוה, והמחיר לחברי המועדון שווה או נמוך באגורות בודדות בלבד. לדוגמא (מוצרים שתכננתי לקנות אצלכם): קלטר גב 8 עברית ל-A4, עולה אצלכם 4.90 ש"ח. לעומת אופיס דיפו - 4.55 ש"ח. דבר שני, חב' דפים לקלטר הנ"ל. לא היה לכם חב' של 500 דף, אלא רק חב' של 400 דף, במחיר הנמוך ב-12 אג"ח לחברי מועדון בלבד. המחיר הרגיל - 18.02 ש"ח. הפרש של 100 דף הוא משמעותי. כמו כן שאלתי אם יהיה, ונאמר לי שלא. כיוון שאני כבר נמצא במקום החלטתי לקנות את חב' ה-400 דף. ונגשתי לקופות.

2. הייתי עם פריט אחד בלבד לעומת ערמות של פריטים של לקוחות אחרים, שהיו נתונים בתורים ארוכים בכל הקופות, למעט קופה אחת שהיתה ריקה. בקשתי, אם אפשר לפתוח את הקופה הזו לפריטים בודדים; אין לי זמן וסבלנות לחכות בשביל פריט אחד. תשובת אחת האחראיות: "זוהי קופת שאילתות ואין באפשרותי לנו לפתוח אותה". לפי דעתי לא צריך ולא מתאים, בלחץ כזה, של מוצאי שבת ובחנות חדשה, להשאיר קופה ריקה. שאילתות אפשר גם לעשות בקופה רגילה או במשרד; ולא לתת ללקוחות להתייבש בתורים ארוכים, כשיש קופה ריקה. ניגשתי למשרד ההנהלה בחנות וקיבלתי תשובה דומה ו"אין מה לעשות".

מחירים גבוהים ושירות לא טוב מבריחים לקוחות. אומנם נראה שאני לקוח בודד, והתגובה למכתב תהיה שטחית, אבל לאחר שעזבתי את החנות, לא היו לי מילים טובות לומר על עליה. אם כל מי שנפגשתי: הורים, אחים, חברים, עבודה וכו'. אני מצטער אבל, לפחות בהתחלה, כשפותחים חנות חדשה, המחירים צריכים להיות סבירים והשרות חייב להיות סופר טוב, כדי לגרום האנשים לרצות לחזור אליכם. אני יודע, מי אני שאגיד לך, מנכ"ל הרשת, אין לפעול ואיך לשווק נכון. אבל הייתי חייב להגיד לך דברים אילו, לשם שיפור וייעול השירות. לקוח אחד, כביכול, כבר הפסדתם. אבל כדי להחזיק מעמד במלחמה על כיסו ועיניו של הלקוח, אתם חייבים להשתפר.

סליחה אם התבטאתי בצורה קצת קשה.

בברכה והמשך מוצלח יותר,

כתובתי: