

Antimarketing

„Bolondok vagyunk mindahányan, s az évek szállnak, mint a percek. Véred kiontott harmatával irtalmazz nekünk Jézus Herceg...”

Valóban, bolondok vagyunk mindahányan, akik jámboran, vagy csak magunkban bosszankodva túrjuk, hogy előre át nem látható, a használatban pedig pocskéknak bizonyuló szolgáltatásokat adjanak el nekünk. Bolondok vagyunk, mert kifizetjük értük a nagyon is magas árakat anélkül, hogy megkapnánk az azért járó értéket. Bolondok vagyunk, mert túrjuk, hogy a szolgáltatók – nyilvánvalóan nem szándéktalanul – megkárosítanak és így jussanak a mi veszteségünk árán többlethaszonhoz.

A bosszúság kiapadhatatlan forrásának tűnnek egynémely utazási irodák szolgáltatásai. Legtöbbünk hosszan spórol, hogy utazhassék. Még akiknek ez anyagilag nem is túl nagy teher, gyakorta csak nehezen szakíthatják ki magukat a taposómalomból. Így annál inkább fájdalmas, ha az utazási iroda lelkiismeretlensége miatt olyan kellemetlenségek érnek, amelyek megkeserítik, vagy tönkre is teszik az élményt. Márpedig minden elővigyázatosságunk ellenére is tönkreteszik.

Jó nevű, nagy cégnél (nevezzük X-nek) vásároltunk utazást: apartman két hétre Rodoszon a repülőúttal. Amit azonban az igencsak sok pénzünkért kaptunk, az több vonatkozásban is minden kritikán alulinak bizonyult.

Az utazó bosszantása már Ferihegyen kezdődik: az X csak ott hajlandó kiadni a repülőjegyét. Ezért ahelyett, hogy a saját választása szerint kimehetne és kényelmesen beállhatna, indulás előtt két órával ott kell sorakoznia, túrnie a csoport kezelésének kevésbé kellemes körülményeit, majd kényszerűen várakoznia.

Megérkezés Rodoszra. A csomagkiadásnál áttekinthetetlen zűrzavar bontakozik ki, tájékoztatás nincs. Nem kevés idő után derül ki, hogy a csomagok az összes futószalagon szétszórva bukkannak fel. A

német csoporthoz bejön az utazási irodájuk helyi képviselője, és segít nekik visszakapni a csomagjaikat. Az X helyi képviselője is ott van a reptéren, de nem jön segíteni. Úgy kell a mafla utasoknak – miért nem választottunk inkább egy megbízható európai céget.

Transzfer a szállodába. Nem ajándék, része az X-től vásárolt szolgáltatásnak, tehát nagyon is fizetünk érte. Az X helyi képviselője rajtunk takarékoskodik: négy embert kényszerít be az összes poggyászunkkal egy közönséges városi taxiba. Ez még csomag nélkül is rendkívül kényelmetlen lenne. A nyaraláshoz hozott poggyász sok, így nem elég, hogy kíméletlenül összezsúfoltak minket, még a bőröndjeink és egyéb csomagjaink nagy részét is ölben kell tartanunk. Az út hosszú, mintegy negyven perc, és az X helyi képviselőjének köszönhetően lidércnyomássá válik.

A szálloda. Az X egyértelműen biztosított róla, hogy olyan szobánk lesz, amelyben kényelmesen el lehet férni. Átok és hazugság – sokkal kisebb, mint mondták, annyi hely sincs, hogy normálisan leülhettünk. Az ágy körül inkább csak lapjával lehet elmenni, még így is rendre beleütöközünk – kék foltok figyelmeztetnek arra, hogy X-szel lehetőleg soha többé. Mindez aligha szándéktalan tévedés vagy pontatlanság X részéről, hiszen ha ezt előre tudjuk, szoba sem jött volna, hogy megvesszük az utat.

A szállással a reggelit is meg kellett vennünk. Már nem is meglepő, hogy ennek a minősége is mélyen alatta marad az X-től kapott ígéretnek. Ez egyben nagyon is jellemző az ügyfél kezelésének pocsként színvalóra: még csak érdekükben sem állt, hogy félretájkoztassanak. Ha vették volna a fáradságot, hogy az igazat mondják, az utat akkor is megvásároljuk és tudomásul vesszük, hogy a reggeli csupán a szállás árának felszólása.

Budapesten előre megkérdeztük, hogyan tudunk útlevélni, pénznek széfet bérelni. A helyszínen azután kiderült, hogy szó nem igaz a kapott tájékoztatás-

ból. Jóllehet semmibe sem került volna, X annyi fáradságot sem vett, hogy erre a sokakat érdeklő, meglehetősen fontos kérdésre választ kérjen a helyszínen lévő emberétől.

Van némi gyakorlatunk az ilyen utakban. Tudjuk, hogy az utaztató cég helyi képviselője tájékoztatással, útbaigazítással segíti az utasokat. Ez nem szívesség, hanem része a megvásárolt szolgáltatásnak. Természetes, hogy ő az első információforrás azoknak, akik nem ismerik a helyi viszonyokat, és a legfőbb kapaszkodó azok számára, akik nem beszélnek itt járatos nyelvet. Már csak azért is segítőkésznek kellene lennie, mert itt ő testesíti meg számunkra a hazai céget, amelynek ügyfelei vagyunk. Emellett erre lényegében meg is vásároltuk a jogot. Az X-től kapott szolgáltatás azonban ebben is bosszantóan rossz minőségű. A helyi képviselőjük modora sajátosan kurta. A késő esti érkezéskor kiosztott egy írott tájékoztatót. Ebben közölték azt is, hogy másnap szóbeli tájékoztatás is lesz: busszal visznek valahová. Ezzel gyakorlatilag elpocsékolták volna az egész délelőttünket. Természetesen sajnáltuk a jobban is eltölthető időt erre pazarolni, így csupán néhány, bennünket érdeklő kérdésre kértem választ. Azonban bármit is kérdeztem, az igencsak kurta válasz nagyjából annyi volt, elolvastam-e a kapott írást. X képviselője igen gyorsan elvette a kedvemet attól, hogy bármilyen kérdéssel terheljem az ő drága idejét.

Autót bérlünk. X tájékoztatójában hangsúlyosan kiemelik, hogy bármilyen probléma esetén csak akkor számíthatunk képviselője segítségére, ha az ott megadott cégtől bérlünk autót. Kérdésemre a hölgy ad egy prospektust árjegyzékkel. Ezzel az ügyfél le van tudva. „Segítsége”, igyekezete odáig már nem terjed, hogy legalább figyelmeztetne: a prospektusban szereplő árakból általában többé-kevésbé jelentős engedményt adnak, de csak annak, aki tudja, hogy ezt kérni kell. Nem figyelmeztet arra sem, bár hasznos lehet és semmibe sem kerülne neki, hogy milyen átkozottul trükkösek tudnak itt lenni az autóbérlés biztosítási feltételei. Jó, hogy nem szorulunk a segítségére – de nagyon is megvan a véleményünk a munkaadójáról.

Nevetséges lenne arról elmélkedni, mit tudnak az X-ek a marketingről. De vajon eljutunk-e valaha is odáig, hogy az ilyenek tönkremennek, és aki élni akar, rákényszerül, hogy tisztességes minőséget adjon a pénzünkért?

* * *

Ha újra születek, díjbeszedő vállalat akarok lenni. Hála néked, Vállalat, hogy megmutattad az Utat.

Jótevőm, elmém megvilágosítója levelet küldött nekem. Értesített, hogy a társasháznak, amelyben lakhatni van szerencsém, néhány évvel korábbi időszak-

ról tetemes, kiegyenlített tartozása van. Közli azt is, hogy a ház közös képviselőjét felszólították, de az még csak nem is válaszolt. Itt következik a zord szigor: felszólítanak, hogy további késedelem nélkül fizessem meg az egész társasház tartozását, ellenkező esetben...

Na mármost. Ez a Vállalat nem az Aranypók, hogy ügyelni kellene a részletekre. Nem is pocsékolja rájuk a drága idejét. Azzal ösztökél fizetésre, hogy a társasházban társtulajdonos vagyok és ezért ez kötelességem. A jogcím azonban finoman szólva nem áll meg, mivel a ház, amelyben lakom, nem társasház. Azt állítja, hogy ránk azért került a felszólítás sora, mert a közös képviselőnk nem reagált. Közös képviselőnk nincs, ezért roppant furcsa lett volna, ha reagál. Az egyik lakótárs viszont igenis tárgyalt már a Vállalattal, adatokat kért a valószínűleg alaptalan követelés jogosságának megállapításához, és az egyeztetés még folyamatban volt, midőn nekem a felszólítást már megküldték. Amúgy érthető: ha ijedős vagyok és fizetek, nem kell bajlódni a bizonyítással. Sőt – biztos, ami biztos, a kedves Vállalat a házban ugyanakkor másnak is küldött ugyanilyen felszólítást ugyanarra az állítólagos követelésére hivatkozva.

Azonban a leginkább vonzó e példában maga az időzítés. Nincs jogom állítani, hogy itt sandaság munkál, mert nem tudom bizonyítani. Az viszont bizonyos, hogy meglehetősen biztos nyerő, aki több év elteltével követeli így az állítólag ki nem fizetett tartozás kiegyenlítését. Már önmagában irigylésre méltó, hogy egyetlen húzással megfordíthatja a bizonyítási terhet. Küld egy felszólítást, és ezek után nem neki kell bizonyítania, hogy valóban tartozunk, hanem nekünk, hogy nem tartozunk. Neki tehát csak állítania – követelnie – kell, nekünk viszont bizonylatot produkálnunk. Annak viszont ilyen esetekben jó esélye van, hogy egy közösségben évek múltán már nem találják meg a kérdéses tételek befizetésének bizonylatát. Ha nincs meg a bizonylat, máris nyert – ha nem is tartoznánk, fizetnünk kell. És ami igazán szép, a Vállalat semmiképpen sem veszíthet ezen az ügyön. Ha végül is képesek vagyunk bizonyítani, hogy nem tartozunk, akkor eláll a követelésétől. Ennyi. Az okozott kellemetlenségekért, az elvesztegetett időnkért – csak a levelükért postára menni több órába került – természetesen nem felel. Elvégre senki sem tökéletes – nem úgy, mint az ő pozíciója a szegény ügyfeleivel szemben.

Epilógus: decemberben a vállalat embere érthetetlen okból nem tartotta szükségesnek leolvasni az egyedi fogyasztásmérőinket. Helyette az egész fogyasztást leszámolták a 'társasháznak'. Februárban majd az egyedi mérőinket is leolvassák, és velünk is kifizettetik ugyanazt.

O. P.