

# Függeni csak jó cégtől szabad

Rémisztő kiszolgáltatottságot vállalunk, amikor az eszünket a fejünkől leköltöztetjük a zsebünkbe. Különösen nagy körültekintéssel kell megnézni, mitől, kitől vagyunk hajlandók így függeni.

Valaha fejben tartottam sok-sok telefonszámot, címet és egyéb adatot, pontosan és biztosan emlékeztem minden eljövendő programomra, és mindig tudtam hányadika van. Valaha egészen kiválóan tudtam fejben számolni. Aztán jött a PSION. A zsebben hordható kis jószággal – ez valódi számítógép, nem kalkulátor – rászoktam, hogy a gép tud mindent. Benne hordom a személyes adatbázisomat, „több ezer” telefonszámot, címekeket, egyéb adatokat, a személyekhez fűzött megjegyzéseimet és emlékeztetőimet, tárolja a programjaimat és időben figyelmeztet is rájuk, és így tovább. Nem kell papírra jegyzetelnem és vigyázni a cédlulákra, hanem mindent a gépbe írok. Helyettem már a gép számol, és a bonyolultabb, vagy megörzendő számításokban a táblázatkezelőre támaszkodhatom. Szolgál ébresztőóraként – egyszóval idilli állapotokat teremt. Már ameddig működik. Mert olykor még a legjobb gép is elromlik, és ekkor beáll a lidércnyomásos állapot, hogy ő nem teszi, én meg már elszoktam tőle. Nincsenek telefonszámok, adatok, jegyzetek, nem tudom az előttem álló programokat, hiszen mindez az elnémult gép memóriájában lapul.

Áll, néma csend, a gép megbénult, ettől én is megbénultam, és csak most látom, mennyire függővé váltam tőle. Ekkor lép be az a tényező, amely miatt szót érdemes ejteni minderről: a gép működőképességét biztosító szolgáltatás megbízhatósága. Most minden ettől függ. Számomra kritikus jelentőségű, hogy gyorsan, nagyon gyorsan helyreállítsák gépem működőképességét és ezzel újra hozzájuttassanak mindazokhoz a szolgáltatásaihoz, amelyeket már nem igazán tudok nélkülözni. Nem kevésbé fontos persze az is, hogy mindezt ésszerű áron tegyék. Akik még nem tudták, most megta-

nulhatják, hogy ilyenkor minden a szerviz korrektségétől függ. Esetemben azzal kellett szembesülnünk – a márkaszerviznek is, nekem is –, hogy a gépem már meglehetősen régi típus és ezért nehézséget okozott a szükséges pótalkatrész beszerzése. Ezzel ismét a szerviz megbízhatóságának kérdése lépett előtérbe. A hiány az ő egyéni problémájuk, mondtam én, amelyet nekik kell igen gyorsan megoldaniuk. Ők is, én is tudtuk azonban, hogy ez nálunk, a hazai gyakorlatban korántsem ilyen egyszerű: a márkaszerviz nyugodtan mondhatja, hogy intézkednek a beszerzésről, addig pedig várjak türelemmel, és ez ellen sem tehetünk semmit.

Ilyen helyzetben mutatkozik meg teljes jelentőségében, hogy az ember jól válogassa meg, mivel és kikkel szemben meri vállalni a függést. Ezt csak olyan céggel tegye, amelyben megvan mind az üzleti tisztesség, mind pedig a kellő marketingérzék ahhoz, hogy soha se hagyja cserben az ügyfeleit. Különösen fontos ez az olyan bajbanlévőknek, akik – mint jelen esetben én is – maguk is tudják, hogy a cég számára kis ügyfélnek számítanak. Azzal kell számolnunk, hogy minden eszköz, berendezés használati értékét végső soron a mögötte álló cég üzleti megbízhatósága és tisztessége biztosítja. Függőségem okozója, a kicsi PSION példája ezt fényesen és nagyon megnyugtató eredménnyel igazolta.

Minden gyártónak, forgalmazónak meg kellene tanulnia: a jó marketingmunka nem abból áll, hogy sokat költünk reklámokra, hanem hogy elsősorban a cég

mindenkori magatartása hirdeti annak üzleti megbízhatóságát, tanúsítja, hogy valóban szabad és érdemes rájuk támaszkodni. A márkaszerviz hosszú hetekig is várathatott volna anélkül, hogy ez bármilyen jogcímet adna reklamációra. Ők azonban azt az elvet követték, hogy ez a cég nem hagyja cserben az ügyfeleit. Tisztességesek? Feltétlenül. Emellett pedig láthatóan jól értenek a marketinghez is.

”

Az ember jól válogassa meg, mivel és kikkel szemben meri vállalni a függést. Ezt csak olyan céggel tegye, amelyben megvan mind az üzleti tisztesség, mind pedig a kellő marketingérzék.

”