

חברת הגיחון בע"מ
לשכת מנכ"ל

25-07-2013

נתקבל באמצעות VVP

CoffeeShop

אוכל. אנשים. אוירה

בס"ד.

24.7.13

לכבוד : מנכ"ל הגיחון מר – זהר ינון.

מאת : ירון מנשה .

הנדון : הגב. מיטל מזרחי שירות לקוחות הגיחון.

שלום רב!

שמי ירון מנשה ואני מנכ"ל קבוצת קופי שופ קייטרינג .
ביום 23.7.13 ניגשתי פניתי למשרדי הגיחון בבעיה חוב משנת 2009 .
חוב לא לי אך מכיוון שחשבון המים היה על שמי ובגלל טעות מינורית וחוסר תקשורת בן הכיסאות נפל
חודש אחד של תשלום שצבר ריבית והצמדה והוצאות נלוות, וכמעט הכפיל את עצמו!!!
קיבלה אותי באדיבות רבה נציגת לקוחות בשם מיטל מזרחי .
אציין כי מיטל טיפלה בי בצורה יוצאת דופן וכאשר הגיעה למבוי סתום הפנתה אותי למנהל שלה .
אציין כי אותו מנהל שאינני זוכר את שמו הודיע לי לאחר בדיקה של 30 שניות כי הוא לא יכול לעשות
כלום ובנימה שלילת הודיע כי עלי לשלם את מלא החוב כ 3500 ₪ כאשר הקרן עמדה על כ 2000 ₪.

מיטל שראתה שאני נסער הרגיעה אותי באלגנטיות , הפנתה אותי למנהל בדרגה גבוהה יותר ואכן הגישה
שלו הייתה שונה לגמרי !!!
מיטל יחד עם המנהל הבכיר העלתה רעיונות ודרכים יצירתיות לפתרון הבעיה (שבאמת ובתמים לא הייתה
שלי) היא כיוונה אותו בדרכיה המיוחדות ואכן לאחר בדיקה מעמיקה יותר, נאמר לי שיחזרו אלי עם
תשובה ביום שאחרי.

מיותר לציין כי הבעיה נפתרה על הצד הטוב ביותר וכי לא התוצאה הסופית היא זו שגרמה לי לכתוב לך
מכתב זה אלא דרך הטיפול בי.

כמנכ"ל חברה אשר מעסיקה מעל 150 עובדים בשוטף ובחודשים מסוימים הרבה יותר אין לי אלא לומר
לך **אשריך !!!**
אשריך שזכית בעובדת כזו .

במחלקה שבה אנשים מגיעים לשלם כספים, לעיתים נרגזים לעיתים מתוחים ומרירים דרושים אנשים
שידעו שירות לקוחות מה הוא, עובדים שהמילה "שירות" עבורם היא לא מילה גסה עובדים שיורידו את
המתח, ויעבירו מסרים מרגיעים ללקוחות , אפילו אם השורה התחתונה היא לא מה שציפו לה.

אסיים בברכת קיץ נעים ומרענן !
ירון מנשה מנכ"ל

coffee shop

מרכז העיר - רח' הילל 24. המושבה הגרמנית - רח' רחל אימנו 2. גבעת שאול - רח' בית הדפוס 12.
פסגת זאב - קניון הפסגה. רחביה רח' עזה 40. מדרחוב ירושלים רח' לוצני 2. מרכז העיר שלומציון המלכה 8
כפר סבא - רח' וייצמן 83. משפך הפנסת-מזנון פנסת ישראל