

ЭТОТ НЕНАВЯЗЧИВЫЙ СЕРВИС

Заметки скептика

Не вызывает сомнения факт общественной пользы от проведения конкурса-рейтинга "Славутчанин года" — как говорится, народ имеет право знать своих скромных героев. Зато существуют большие сомнения в объективности определения призеров. То есть мне, как обывателю, было бы небезынтересно знать не только состав экспертной комиссии, определяющей итоговые места местных "оскароносцев", но и критерии их оценок общественных заслуг тех или иных конкурсантов. Между прочим, в саму процедуру определения победителей можно было бы включить и социальный опрос самих славутчан. Так сказать, в порядке развития местной демократии...

Все вышесказанное относится не к тому, что я, к примеру, сомневаюсь в "вагомому внеску в розвиток міста" главы областной государственной администрации (хотя мои друзья таки сомневаются), а просто так пришлось, к слову. К слову о сервисе как общественно-политическом явлении в нашей жизни. Услуги, как оказывается, в плане приятности для потребителя бывают разные: приятные и не очень. Я бы даже сказал, что градация сервиса простирается от услуг приятных во всех ощущениях до "заботы", вызывающей у потребителя оскомины.

Особенности национального сервиса можно рассмотреть в разрезе нашего городского конкурса, где в предоставлении своих услуг потребителю соревновались сразу три структуры: местный филиал "Укртелекома", Славутичский узел почтовой связи и маленький, но очень гордый "Гранд-сервис". Победили почтовики, с чем мы их можем и поздравить. Чего не можем сказать о себе, потому как их услуги опять подорожали. Где и в каком месте это отразилось на **качестве** услуг, следовало бы объяснить поподробнее. Во всяком случае, если мое письмо к родителям из Славутича Киевской области в поселок Буча, находящийся опять-таки в области Киевской, как шло четыре дня, так и идет, то я не понял, почему это должно стоить дороже. Возможно, несчастный почтальон раньше, как древний грек, бегал эти несчастные 200 км трусцой, а теперь ему купили лыжи? Сомневаюсь. Вот в Англии, по слухам, срок доставки письма в любой конец страны составляет одни сутки. Уж не знаю, почему так мало. Возможно, там, в Англии, технический прогресс продвинулся так далеко, что почтальонов обеспечили велосипедами.

Впрочем, не буду "гнать" на почтовиков — их специфику знак слабо и, как ни крути, но газеты мне доставляют регулярно. Совсем другое дело "Укртелеком", который куда регулярней доставляет славутчанам... головную боль. Эти бойцы являются просто какими-то чемпионами в нелегком деле оказания ненавязчивого сервиса. Под "ненавязчивым сервисом" я подразумеваю редкий дар заставить потребителя заплатить за то, чего он, собственно, и не получал. В номинации "Умение стричь купоны на ровном месте" связисты — безусловно, рекордсмены. Не буду говорить о том, что если вы сделаете авансовую проплату за пользование своим телефоном в течение года, то это, как ни странно, совсем не избавляет вас от необходимости доплаты, если связисты вдруг взяли и подняли свои тарифы (что они практикуют делать в середине года). И не буду вспоминать о неожиданных отключениях телефонов должников, которые связисты обожают проводить в ночь с пятницы на субботу. Тема повышения тарифов, когда цена минуты разговора растет вдвое, а связисты этот процесс деликатно именуют 15 — 20%-ной коррекцией и оптимизацией, — кому это интересно? Грех вспоминать о том, как в счет переговоров включают ваши неуклюжие попытки куда-то дозвониться, — все это банально. Единственное, о чем не могу умолчать, — это о рекорде славутчанина Саши А., который был зафиксирован местными связистами: 36 часов непрерывного разговора с мамой в Одессе. Интересно, что, выставив счет за переговоры, связисты проявили редкостную деликатность: даже не поинтересовались у абонента, как это ему удалось болтать более суток без перерывов на сон, прием пищи и, pardon за интимную деталь, посещение туалета...

О том, сколько сил и энергии потратил мой знакомый, чтобы случайно не оказаться зарегистрированным в Книге рекордов Гиннесса, нужна отдельная статья. Возможно, даже книга. Я уже даже название для нее придумал: "Моя борьба с "Укртелекомом". В жанре триллера. Уверен — это будет бестселлер. Где простой русский парень будет героем типа Геракла или, на худой конец, Брюса Уиллиса. Боевичок даже можно снять, чтобы молодежь знала, с кого брать пример. Подвиг, он ведь и в Славутиче подвиг. Лично мне повторить это чудо не удалось — намереди так и не смог доказать "Укртелекому", что жена в течение дня никак не могла вести переговоры с папой пять раз (причем — что удивительно! — на одно и то же время!!!). Не, ну очевидно, что жене под силу, не напрягаясь, пару часов болтать по телефону со своей подружкой, живущей в соседней квартире. Но чтобы два часа по межгороду разговаривать с отцом — это невероятно. Я, конечно, дерзнул изложить свои претензии к местному узлу связи в письменной форме. И почти два месяца ждал ответа как соловей лета. Тем не менее в официальном письме пана Авдонина, мне открытым текстом (ну, между витиеватых строк) было сказано: "Фрайерок, твоя карта бита. Разговор был? Был! А уж сколько он длился — судить нам. Плати ловз и не пудри нам мозги"...

Впрочем, это я отвлекся на личное. Извиняюсь. Возможно, даже "Укртелеком" научится это делать. Пусть не сразу, а со временем. И пока эти времена не настанут, лично я не вижу причин, чтобы заявлять о том, что связисты являются лидерами в области оказания услуг. Не надо путать сервис с рэкетом! Шутки ради, для ребят, пьющих из нас кровь, можно выдумать номинацию "Вампир года". Тут, как говорится, связистам и карты в руки! Не так ли?

И если уж быть до конца субъективным, то первое место я бы отдал предпринимателю Юрию Егоренко с его "Гранд-Сервисом". Каюсь, что меня, патриота Добрынинского квартала, тем не менее, снедает зависть к жителям Белгородского и Ленинградского кварталов. Потому как коллектив малого предприятия доказал, что чисто не только там, где не мусорят, но еще и там, где своевременно делают ремонт. Здесь видно сервис в виде заботы о потребителе, а не наглой попытки ободрать клиента как липку. Что можно поставить в плюс "Гранд-Сервису"? Во-первых, впервые в городской практике нарушен монополизм МПКХ. Во-вторых, качество услуг изменилось в лучшую сторону. В-третьих, все эти перемены не ударили по карману потребителя. То есть сделаны не за его счет, а за счет рационализации процесса, то бишь эффективного менеджмента.

Опа! Ловлю себя на крамольной до революционности мысли. Оказывается, что внутренние резервы скрываются не только и не столько в кошельке потребителя, сколько в грамотности руководства.

Олег ФЕДОРЕНКО