

Tak lze také podnikat

V prosinci minulého roku nám v bytovém domě přestaly fungovat domovní zvonky. Kontaktoval jsem firmu Elektroservis pana Romana Horáka, který mne druhý den navštívil, vyslechl informaci o závadě a ubezpečil mne, že se nejedná o žádný problém, ale oprava bude provedena až po Novém roce. Asi po čtrnácti dnech jsem telefonicky kontaktoval uvedenou firmu a ozvalo se mi: „Nejsem v Plané, zítra se ozvu“. Nejenže jsem se žádného telefonátu nedočkal, ale od té doby byla nasazena taktika mrtvého brouka, neboť mi již na žádný další telefonický dotaz nebylo reagováno. Požádal jsem proto jednoho ze zaměstnanců firmy (to bylo již koncem měsíce ledna), aby se zeptal pana Horáka, zda moje ústní objednávka platí, nebo zda potřebuje objednávku písemnou. Ten na dotaz zaměstnanci odpověděl: „Píšu si to a zítra mu zavolám.“ Čekal jsem čtyři dny, ale telefon mi nezazvonil. To mne docela naštvalo a zastavil jsem se v obchodě Elektropotřeby pana Kratochvíla, kde se provádí i opravy elektrorozvodů, s dotazem na možnost vyřešení našeho problému. Byl jsem velice překvapen, když ještě ten samý den se u nás objevil servisní mechanik pan Hlouška, který zjistil závadu, provizorně zvonky zprovoznil do doby, nežli dostane vadnou součástku, kterou objednal. Jak je patrné z předešlého článku, podnikat se dá různým způsobem. U jedné firmy

zákazníky opovrhovat a snažit se je maximálně otrávit, což je nejlepší způsob, jak o zákazníky přijít, a pokud si to pan podnikatel neuvědomuje, je to velice smutné. Na druhé straně podnikat vše pro to, aby zákazníci byli plně uspokojeni, a k tomu jim přeji mnoho úspěchů.

(Ladislav Pohunek)

Redakce samozřejmě poskytla článek také protistraně k vyjádření.

REAKCE:

Nikomu nechci upírat právo na kritiku, ale jsem přesvědčen, že jsem za řadu let, kdy poskytuji občanům v Plané své služby, prokázal, že se zákazníci jednám slušně a snažím se jim podle svých časových možností vždy vyhovět.

Nikdy se nelze zavděčit úplně všem a nejsem také jediným podnikatelem v tomto oboru v Plané, jenž mohl vyskytnuvší se závadu odstranit.

I já a zřejmě kdokoliv z nás bychom mohli takřka denně najít něco nebo někoho, na co, nebo na něhož bychom si mohli stěžovat a Plánský měsíčník by se mohl stát místem polemiky občanů, živnostníků, podnikatelů a firem, jež ve městě žijí a podnikají s cílem ukázat, jak ve městě nic nefunguje a jaké jsou u výše uvedených subjektů „rezervy“.

Jsem přesvědčen, že by to nic neřešilo, a to ať už by byla kritika oprávněná, nebo subjektivně vnímána a nebo dokonce nepravdivá, podávaná s cílem někoho úmyslně poškodit, či řešit konkurenční prostředí.

Částečně nedorozuměním a zcela jistě v důsledku nedostatku času při plnění jiných našich podnikatelských závazků, skutečně došlo k tomu, že jsme jako firma nerealizovali opravu zvonků v domě, kde pan Pohunek bydlí.

O potřebě opravy domovních zvonků jsem se od pana Ladislava Pohunka dozvěděl před vánočními svátky, kdy jsem měl já i moji spolupracovníci naplánovanou dovolenou a opravu již nebylo možno zajistit. To jsem mu vysvětlil s tím, že pokud nezajistí opravu prostřednictvím jiné firmy, můžeme se kontaktovat počátkem měsíce ledna. Nejsem si vědom urgencí z jeho strany a „hry na mrtvého brouka“ z mé strany, přesto dokážu pochopit určitý stupeň nespokojenosti ze strany pisatele článku s tím, že po delší dobu neměli zvonky zprovozněné.

Přesto jsem přesvědčen, že to pana Pohunka neopravňuje k tomu, aby takovým způsobem zpochybňoval kvalitu námi poskytovaných služeb a aby mě, jako podnikatele, v očích veřejnosti zpochybňoval.

(Roman Horák)