

NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM

Autors NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM - Pēdējās izmaiņas Ceturtdiena, 06 aprīlis 2017 22:31



Meta ķermenis, klausoties balss ziņu no neapmierināta klienta Rodžera, saspringa. Tas, ko viņš dzirdēja, absolūti nebija tas, ko vēlas dzirdēt uzņēmējs: "Met, mums jūsu serviss turpmāk nebūs nepieciešams. Jūsu kompānija šo projektu ir sagrāvusi."

Sākotnēji viņa sajūtas svārstījās no vilšanās līdz pilnīgai nomāktībai. Tā vietā, lai sāktu attaisnoties un lūgtos pēc otras iespējas, Mets piezvanīja klientam, piedāvāja pilnībā atmaksāt jau iemaksāto naudas summu un deva personīgu garantiju, ka problēma tiks novērsta.

Zināmā mērā pārsteigts, ka Mets uz klienta vilšanos un neapmierinātību neatbild ar sevis aizstāvēšanu, Rodžers pēkšņi nostāju mīkstināja. Redzot to, cik profesionāli un rūpīgi Mets risina sarežģīto situāciju, klients atbildēja ar Meta uzņēmuma vērtējumu tiešsaistē - 5 zvaigznēm. Papildus tam šī šķietamā katastrofa pārvērtās iespējā šo sadarbību turpi nāt, pat to paplašinot.

Tādēļ, ka Mets nekavējoties atzina sava uzņēmuma vājo sniegumu, potenciālā neveiksme pārvērtās spožā 5 zvaigžņu vērtējumā un rekomendācijā.

Pārāk bieži, kad lietas neiet kā vajadzētu, mēs sākam attaisnoties, kā iemeslu minot jebko citu,

NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM

Autors NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM - Pēdējās izmaiņas Ceturtdiena, 06 aprīlis 2017 22:31

nevis atzīstam savu vai mūsu uzņēmuma neizdarību. Tomēr, kā norāda Bībeles, Vecās Derības, grāmatas gudrība: *"Kas noliedz savu ļauno darbu, tam tas neizdodas, bet, kas tajā atzīstas un turpmāk tā vairs nedara, tas izpelnīsies žēlastību"* (Salamana Pamācības 28:13).

Nav garantēts, ka neapmierinoša servisa atzīšana vienmēr ļaus saglabāt klientus, tomēr tas ir labs princips, lai sekotu šiem ieteikumiem:

Maldināt klientus nozīmē maldināt arī Dievu. *"Un, ja debesis būtu aizslēgtas un lietus nelītu, tādēļ ka tie pret Tevi ir nogrēkojušies, bet tie šinī vietā pielūdz un atzīst Tavu Vārdu un atgriežas no saviem grēkiem, jo Tu tos pazemo"* (Pirmā Ķēniņu grāmata 8:35).

Kļūmes vēršana par labu, to atzīstot, atjauno attiecības. *"Paziņo Israēla bērniem: ja kāds vīrs vai kāda sieva izdara kaut vienu no cilvēciskajiem grēkiem, kļūdami uzticības lauzēji Tā Kunga priekšā un uzkraudami uz sevi vainu, tad tiem būs izsūdzēt savus grēkus, ko tie darījuši, un vainīgajam jāatlīdzina viņa nodarītais zaudējums pilnā vērtībā un vēl jāpievieno viena piektdaļa, un jāatdod tam, kā priekšā viņš noziedzies"* (Ceturtā Mozus grāmata 5:6-7).

Kļūdas atzīšana dziedina arī mūs pašus. *"Izsūdziet cits citam savus grēkus un aizlūdziet cits par citu, ka topat dziedināti"* (Jēkaba 5:16).

Šie principi dod ļoti spēcīgu motivāciju atpazīt un labot kļūdas, pildot mūsu saistības attiecībās ar klientiem. Kļūstot par kļūdu pārvaldniekiem un tās atzīstot, mēs iegūstam iespēju parādīt savu sirds stāvokli. Dievs un arī citi to novērtēs atzinīgi.

© Copyright 2017, Integrity Resource Center, Inc. Adapted with permission from "Integrity Moments with Rick Boxx", a commentary on issues of integrity in the workplace from a Christian perspective. To learn more about Integrity Resource Center or to sign up for Rick's daily Integrity Moments, visit www.integrityresource.org. His new book, Unconventional

NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM

Autors NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM - Pēdējās izmaiņas Ceturtdiena, 06 aprīlis 2017 22:31

Business, provides "Five Keys to Growing a Business God's Way".

Jautājumi pārdomām/diskusijai:

1. Vai kāds, ar ko jūs bijāt darījumu attiecībās, ir kādreiz atzinis to, ka nav izpildījis solīto, un tad veicis labojumus? Ja jā, kāda bija jūsu reakcija? Vai tas atjaunoja jūsu uzticēšanos tādā mērā, lai turpinātu biznesu? Paskaidrojiet savu atbildi.

2. Vai varat atcerēties gadījumu, kad jūs klientam atzināt savu kļūdu vai gaidītā pakalpojuma standarta līmeņa neizpildi? Kādas darbības jūs veicāt un kāda bija klienta reakcija?

3. Kādēļ, jūsuprāt, dažkārt ir tik grūti atzīt kļūdas vai arī veikt nepieciešamos labojumus?

4. Ko jūs domājat par šo gadījumu no dzīves, kad klients vēlējās izbeigt darījuma attiecības, bet pilnībā mainīja lēmumu un pat uzteica uzņēmumu, kurš kļūdījās?

NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM

Autors NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM - Pēdējās izmaiņas Ceturtdiena, 06 aprīlis 2017 22:31

Piezīme: Ja jums ir Bībele un jūs vēlaties lasīt vairāk par šo tēmu, lasiet :

Trešā Mozus grāmata 19:18; Mateja 5:42-44, 7:12; Marka 12:33; Apustuļu darbi 20:35.

Lai reģistrētos uz regulāru Pirmdienas mannas saņemšanu sūtiet pieteikumu uz:
Manna@cbmc.lv

CBMC – LATVIJA: Dainis Šmits, prezidents (e-pasts: dainissmits@gmail.com)

Latviešu valodas tulkojums CBMC-Latvija, Copyright 2014 / www.cbmc.lv

CBMC INTERNATIONAL: Jim Firnstahl, President

2850 N. Swan Road, Suite 160 ☐☐ Tucson, Arizona 85712 ☐ U.S.A.

TEL.: 520-334-1114 ☐ E-MAIL: mmanna@cbmcint.org

Web site: www.cbmcint.org Please direct any requests or change of address to:
nbrownell@cbmcint.org

NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM

Autors NO NEVEIKSMES LĪDZ PIECU ZVAIGŽŅU VĒRTĒJUMAM - Pēdējās izmaiņas Ceturtdiena, 06 aprīlis 2017
22:31
