

آدابی برای خرید و فروش

روزی یکی از دوستانم تعریف کرد که در سفرش به ترکیه هوس خریدن يك دست لباس به سرش زد و وارد مغازه‌ای پر و پیمان در یکی از پاساژهای پایتخت شد.



روزی یکی از دوستانم تعریف کرد که در سفرش به ترکیه هوس خریدن يك دست لباس به سرش زد و وارد مغازه‌ای پر و پیمان در یکی از پاساژهای پایتخت شد.

من با فرهنگ وطنی‌ام کمی خجالت کشیدم چون او گفت در بدو ورودش به مغازه لباسی را پسندید ولی وقتی آن را پوشید به دلش نشست و از مغازه‌دار خواست تا لباس دیگری برایش بیاورد و او هم این کار را کرد و لباس تازه هم به طبع دوست ما نچسبید و باز لباسی دیگر و لباسی دیگر تا این که پیشخوان مغازه پر از لباس شد در حالی که او هیچ کدام را نپسندیده بود.

او تعریف کرد که به رسم ایرانی بودنش که به اخم مغازه‌دار عادت داشت، سر به زیر و عذرخواه چشم به زمین دوخت اما دید که مغازه‌دار در حالی که آثار تأثر در نگاهش نشسته از او می‌خواهد تا او و همکارانش در این فروشگاه را ببخشد، چون لباسی نداشته‌اند که با سلیقه دوست ما جور دربیايد و من که شنونده این جملات بودم به اندازه خود او در آن روز حیرت کردم.

آشنای ما که این اواخر تازه از سوئد آمده است هم ماجرای مشابه را تعریف کرد که حالا من یقین دارم شیوه درست همانی است که آنها تعریف می‌کنند نه آنچه ما تجربه می‌کنیم.

او در مدتی که در آن کشور بود از فروشگاه‌های چرخ‌گوشت خرید و در خانه یکی از اقوامش با چرخ‌کردن تکه‌ای گوشت آن را امتحان کرد، اما به گوش او این چرخ‌گوشت کمی صدا داشت و گاهی اوقات صدایی شبیه زوزه از آن بیرون می‌آمد. پس دست به کار شد و قطعات چرخ‌گوشت را شست و دوباره در جعبه گذاشت و به فروشگاه برگشت.

او ماجرا را برای فروشنده تعریف کرد و فروشنده هم در حالی که بابت صدای دستگاه از او عذرخواهی می‌کرد، چرخ‌گوشت دیگری به او داد و اظهار امیدواری کرد که این بار این شرکت و فروشگاه شرمنده مشتری‌ها نشود.

برای من شنونده چیزی شبیه يك رویا در حال تجسم شدن بود برای من که اگر به فروشگاه‌های بروم ممکن است جواب سلام را نشنوم، برای من که عادی است فروشنده را با اخم ببینم، برای من که حس می‌کنم هنگام خرید اختیار تام ندارم و بیشتر وقت‌ها زیر نگاه سنگین مغازه‌دار مجبور به خرید می‌شوم، برای من که دیده‌ام گاهی اگر حجابت چادر باشد، فروشنده سایه به سایه دنبالت می‌آید تا مبادا از يك لحظه غفلت او استفاده کنی و کالایی را زیر لباست پنهان کنی بی‌آن که ابایی داشته باشد از این که تو را دزد خطاب کند و از من که می‌دانم اگر از میوه فروش بخواهم جنس بهتر برایم درون ترازو بریزد، اخم می‌کند و می‌گوید همین است که هست.

کار بسیاری از مشتری‌ها و فروشنده‌ها به این دلایل به جر و بحث و گاه به دعوا می‌کشد چون فروشنده اگر مشتری‌ها به سراغش نروند کارش کساد می‌شود و خود را موظف به تکریم مشتری نمی‌بیند و معتقد است کسی که اهل خرید نباشد حتما خرید می‌کند و کسی که اخلاق و رفتار فروشنده را بهانه خرید نکردن قرار می‌دهد اصلا مشتری نیست.

بعضی‌ها نیز وقتی مشتری قصد خرید با بن را داشته باشد طوری به او نگاه می‌کنند که گویی مرتکب خطایی شده یا آنقدر تهیدست است که نیازی به حفظ حرمت او و پاسخ به نیازهایش نیست و برای همین است که گاه شیرینی خرید کردن به تلخی می‌زند.

البته هیچ کدام از این اتفاق‌ها بی‌علت نیست و رعایت نکردن آداب معاشرت در خرید و فروش به طور اخص و بی‌توجهی به حقوق مشتری به طور اعم، می‌تواند ریشه اصلی این برخوردها باشد. بسیاری از ما خود را ملزم به احترام گذاشتن به دیگران نمی‌دانیم بویژه اگر مغازه و کسب و کاری داریم و مردم را ناچار به خرید کردن می‌دانیم.

این را هم به تجربه دریافته‌ایم که حتی اگر بدخلق باشیم و اهل گرم گرفتن با مشتری نباشیم باز هم عده زیادی به سراغمان می‌آیند و چرخ کاسبی‌مان می‌گردد.

اما در نگاهی کلی‌تر مشکل ما محترم نبودن حقوق مشتری است، یعنی وضعی که در آن مشتری از نگاه بیشتر تولیدکنندگان و فروشندگان، کسی می‌شود که چه کالای خوب به او بدهی چه کالای نامرغوب بالاخره آن را می‌خرد و با غرولند هم که شده آن را مصرف می‌کند.

این در حالی است که در کشور ما منشور حقوق مشتری وجود دارد و حقوق فاخری به مشتری داده است مثل این که مشتری حق دارد سوال کند و جواب شفاف و قانع‌کننده بگیرد، او حق دارد بداند چه نوع خدماتی و با چه ویژگی‌ها و شرایطی دریافت می‌کند، حق دارد بداند چه ضمانت‌ها و شرایطی در پشتیبانی محصول و خدمات سازمان قرار دارد، حق دارد بهترین را براساس دانسته‌ها و سلیقه خود انتخاب کند و نیز حق اوست که در کوتاه‌ترین زمان ممکن به خدمات پیش، در حین و پس از فروش دسترسی داشته باشد و تمام این حق‌ها در شرایطی به مشتری داده شده که باید او شاهد محترمانه‌ترین رفتار باشد اما چه سود که در بیشتر موارد مشتری نادیده گرفته می‌شود و نیازش به روابط اخلاقی بی‌پاسخ می‌ماند.

رویا صمدی - جام‌جم