

Kompendium śmiesznych pytań i sytuacji branżowych

Branża stolarki otworowej dla wielu osób, które nie są z nią jakoś związane, może wydawać się nudna. Ale już osoby związane z nią bliżej wiedzą doskonale, że tak nie jest, a codzienny kontakt z klientami może być naprawdę ciekawy.

AUTOR: Tomasz Pępek
Napisz do redakcji: tomasz@oknonet.pl

Z Pracując w pocie czoła i zbierając co smaczniejsze „kąski branżowe” prezentujemy Państwu kompendium śmiesznych sytuacji i pytań z branży. Niniejszym zachęcamy w dalszym ciągu do nadsyłania do naszej redakcji podobnych „smaczków” i tworzenia kolejnych części kompendium. Oczywiście zapewniamy anonimowość opisywanych sytuacji. Oto kilkanaście przykładów:

1. Klient zamawia szybę zespoloną, konieczną niskoemisyjną z otworem w środku. Zawsze pytaliśmy (choć znaleźliśmy odpowiedź): po co Panu ta dziura? „Bo tu ma być zamontowany wentylator”. Po krótkim wałkowaniu zawsze okazuje się, że wszyscy zapomnieli na etapie budowy o wentylacji, okno się nie otwiera i teraz trzeba „zaleczyć sprawę”.
2. Klient pyta o „taką szybę, co tylko w jedną stronę widać”, bo on takie widział na filmie i w markecie ochroniarze za taką siedzą. Klient nie chce, żeby mu z ulicy do chałupy zaglądali. Zazwyczaj tłumaczenie, że wieczorem, gdy na dworze będzie ciemno, a klient zapali w domu światło, to efekt będzie odwrotny, budzi podejrzenia,

a sprawę rozjaśnia dopiero przytoczenie sceny z komedii (zdaje się Akademii Policyjnej, ale to nieważne), gdzie do ciemnego pokoju dla świadków podczas okazania podejrzanych wchodzi „wycieczka” i zostaje włączone światło... :)

3. Gość wpada do firmy (szklarskiej) i pyta czy dostanie u nas ORNAT... Patrzymy po sobie i pytamy Pana, dlaczego pyta nas o szaty liturgiczne.
– „Nie, no ten to ja do drzwi potrzebuję, bo przeciąg był i się zbiło...
– Ornament by Pan pewnie chciał?
– „Wszystko jedno, to tylko stare drzwi...”
4. Dzwoni klient i mówi: „Potrzebna mi pilnie szybka do okna. Czy wykonacie mi ją na jutro? Wymiary podam pojutrze...”
5. Jesteśmy hurtownią okuć meblowych i producentem systemów do drzwi przesuwanych. Jedno z zamówień, które otrzymaliśmy od klienta zawierało pozycję KURZOLAPKA. Nikt nie wiedział o co chodzi i jaki to artykuł. Gdy spytano mnie, czy nie wiem, co to może być, wpadłem na pomysł, że klient nazwał tak szczotkę przeciwkurzową do drzwi przesuwanych. Zagadka została rozwiązana.

6. Kilka lat temu klient zamówił u nas towar. Poprosiliśmy go o wysłanie pieniędzy i przysłanie potwierdzenia przelewu faksem. Kilka godzin później klient zadzwonił mówiąc, że jest właśnie przy faksie, tylko nie wie, gdzie się wkłada do faksu pieniądze, żeby nam je wysłać.
7. Jedno pytanie, które mnie najbardziej rozbawiło, brzmiało tak: „Czy Państwa firma produkuje okna przeciwwybuchowe?”
8. Najwięcej ciekawych pomysłów dostarczają klienci ostateczni. Niestety mam z nimi niewielki kontakt. Raz słyszałem historię o Pani, której przeszkadzała dźwięk (bzyczenie) transformatora w napędzie garażowym (mówimy tutaj o bardzo niewielkim odgłosie, w czasie gdy napęd jest w stanie spoczynku). O tyle to było dziwne, że ona słyszała to w mieszkaniu (garaż był na dole). Monterzy próbowali jakoś ten transformator wyciszyć (podkładali gumki, uszczelki, żeby nie było wibracji itp.). Na koniec Pani stwierdziła, że ona i tak słyszy i że ona nawet słyszy jak gaz płynie w rurach i jej to przeszkadza... ▶



9. Słyszałem o kliencie, który chciał zamówić bramę i w zamówieniu wpisał model „fisto”. A wzięło się to stąd, że średnica wału wynosiła „fi 100 mm”, i sprzedawca mówił, że to będzie brama z takim wałem. W trakcie rozmowy kilka razy było mówione „fi 100” i klient myślał, że to jest nazwa modelu „fisto”.

10. Rozżalona Klientka dzwoni i prosi o przyjazd ekipy serwisowej zaraz po zakupie drzwi i ościeżnic, ponieważ zgłasza reklamację, gdyż była pewna, że drzwi i ościeżnice będą złożone w całości, a ona tylko wsadzi to sobie w otwór. Nikt w sklepie jej nie powiedział, że zamówiony towar otrzyma nieskręcony, na dodatek w osobnych paczkach.

11. Klient zgłasza reklamację: „malowaną balustradę (dzwoni Klient) i niestety macie uszkodzoną okleinę na drzwiach”. W czasie rozmowy kolega dowiaduje się, że farba olejna z balustrady zachlapała drzwi i ościeżnice. Klient wyczyścił zabrudzenia na drugi dzień rozpuszczalnikiem i był bardzo zdziwiony, że okleina na drzwiach drewnopochodnych okleinowanych była porysowana.

12. Kolejna i w zasadzie moja ulubiona opowiadka: „uszkodziły mi się drzwi dębowe (my produkujemy drzwi drewnopochodne – nie drewniane, okleinowane) jak przeniósłem drabinę stalową, uderzyłem w drzwi i mam dwa wgniecenia. Kupiłem przecież drzwi dębowe (okleina/dekor na drzwiach miał nazwę handlową: dąb polski), a każdy wie, proszę Pana (mówi do mnie oburzony Klient), że dąb jest najlepszym i najtwardszym drewnem”. Kilka minut trwały tłumaczenia, ale co ważne – klient zrozumiał.

13. Klient: Czy mają Państwo zamki, które cafiom?

Sprzedawca: słucham?

K: Takie, które cafiom, bo my tu mamy taki, który zaś się rygluje, ino nie idzie go otworzyć.

S: Co to znaczy, tj. co one mają robić?

K: No... tak żeby je kluczem otwierać

S: Wszystkie zamki otwieramy kluczem

K: Ale ten nie cafi!

S: Co to znaczy „nie cafi”?

K: Tak, że po otwarciu się drzwi otwierajom.

S: Każde się otwierają, może chodzi o tzw.

Zamki z funkcją klucza, aby kluczem klamkę odryglowywać?

K: Ano mówię że cafiom.

14. Klient stwierdził, że chce współczynnik przenikania ciepła U większy niż 1,1 (tzn. 1,2 lub więcej), bo budynek który projektował „przegrzewa” się od wewnętrznych źródeł ciepła typu „komputery”. Stwierdził, że jak będzie gorsza izolacja, to łatwiej będzie mu chłodzić pomieszczenia.

15. Jeden z klientów mojego klienta – starsza pani – po zamontowaniu u niej okien zgłosiła reklamację dotyczącą cyt. „nieszczelności”. W mieszkaniu faktycznie było bardzo zimno i wilgotno. Po wizycie serwisantów okazało się, że zarówno okna, jak i sam ich montaż został przeprowadzony prawidłowo. Brakowało natomiast ogrzewania, gdyż... Pani, oczekując znacznych oszczędności w ogrzewaniu (tak jak informowała ulotka), sądziła, że raz rozpalając w piecu ogrzeje dom, a ciepło nie ucieknie dzięki nowym, super szczelnym oknom...

16. Jedna Pani zamawiająca drzwi na odległość prosiła o dopasowanie koloru pod kolor podłogi. Na moją prośbę, aby podesłała próbkę (kawalek) podłogi, szanowna Pani podesłała prawego zamszowego buta w kolorze rudym z dopiskiem: „kolor zbliżony do czubka”, który był lekko podniszczony. Spełniliśmy prośbę naszej klientki, a but oczywiście odesłaliśmy...

17. Kolejna Pani (w wieku 25-30 lat), również zamawiająca drzwi na odległość, poproszona e-mailowo, aby podesłała zdjęcia otworów w murze, obiecała spełnić naszą prośbę. Jako że dzień po dniu nam uciekał, a termin realizacji był dość pilny – postanowiłem przypomnieć się owej Pani... Okazuje się, że Pani, mimo że operowała współczesnymi narzędziami (konto e-mail, aparat cyfrowy itp.) wysłała tradycyjne zdjęcia, wklejone do albumu i wysłane tradycyjną pocztą. Klientka mieszka w Niemczech i na moje pytanie, dlaczego nie wysłała zdjęć w formie elektronicznej – nie

potrafiła odpowiedzieć... W konsekwencji do zakupu nie doszło, a album nadal mam u siebie.

18. Pewien Pan, który złożył u nas zamówienie i oczekiwał na montaż, postanowił zapytać kilka dni przed planowanym montażem o sposób montowania drzwi, czy będzie się brudziło, kurzyło itp. Odpowiedziałem, że nie. Nasi pracownicy dokonują montażu na zasadzie jak wnoszenie mebli i nawet poruszają się pantoflach u klienta w domu. Po przyjeździe Pan każdemu podał do rąk pantofle, które wcześniej zakupił specjalnie na montaż...

19. Jedna Pani, chcąc wykazać się przed mężem przebywającym w delegacji, postanowiła zrobić mu niespodziankę i dokonać renowacji drzwi zewnętrznych. Zamówiła u nas usługę. Poinformowałem Panią, że przyjedziemy wcześniej rano i sami zdemontujemy skrzydło, które zabierzemy do firmy celem wyczyszczenia i ponownego polakierowania. Pani chciała nam tak pomóc, że postanowiła zdemontować stolarkę we własnym zakresie z pomocą sąsiada. Pan sąsiad tak wziął sobie do serca swoją funkcję, że zdemontował również ościeżnicę, którą zawsze MALUJEMY I CZYŚCIMY NA MIEJSCU! Skutek – zniszczona elewacja i część boazerii wewnątrz domu. Zapewne niespodzianki nie było.

20. I na koniec dość tragiczny w skutkach zakup w.... Z powodu rozbieżności w gustach pewne małżeństwo uległo rozpadowi. Wiadomość potwierdzona. Potwierdzeniem był telefon Pani małżonki, która wylała na nas swoje żale i obarczyła nas odpowiedzialnością za rozpad związku...

