

Требуйте невозможного

Ведь остальное уже есть

Одна знакомая недавно в своем блоге разразилась гневно-матерным постом в адрес Сбербанка. Блогоругань на Сбербанк - прямо скажем, не такое редкое событие, чтобы писать о нем отдельную колонку: кто из нас не прикладывал от души и «Сбер», и работников его, и клиентов, и Грефа, и страну, породившую все эти печальные явления?

И часто даже есть за что. Но данный случай показался мне принципиально новым, а потому - интересным и заслуживающим фиксирования.

Коротко о поводе. Муж этой женщины забыл вовремя заплатить за Интернет. Как всегда внезапно наступил конец месяца, а заодно - и суббота. Дама пошла платить, обнаружив, что «Сбер» работает в субботу. 30 апреля деньги были засунуты в окошко оператора, а 2 мая утром выяснилось, что платеж ещё не пришел, из-за чего Интернет отключили. Проблема была в конечном итоге решена через провайдера, который поверил на слово, что деньги «ушли», но «Сбер» получил мощный заряд негатива в блоге, а девочкам в отделении, наверное еще долго икалось от обрушившихся на них заочных проклятий.

Вроде бы все как обычно? Ан нет, существует принципиальная разница с тем, на что случайные клиенты Сбербанка ругались раньше. Обратите внимание: клиент пришел в банк в субботу - выходной день, да еще и перед майскими праздниками. То, что банк в этот день работал, клиента совершенно не удивило. Деньги были приняты, платеж оформлен.

У дамы не возникло и тени мысли о том, что нормальные люди и банки в выходные и праздники не работают. Полностью доверившись Сбербанку, она спокойно отдыхала в выходные, пока не обнаружила «пропажу» Интернета аж второго числа, то есть в праздничный день. Это ее опять же не смутило: звонок в службу поддержки провайдера показался совершенно естественным действием в такой ситуации. И действительно, в конечном итоге все спокойно разрешилось.

Представляете, какие высокие требования к уровню сервиса возникли в последние годы у простых российских граждан? И банки, работающие в выходные и праздники, им подавай; и мгновенные межбанковские расчеты в те же выходные и праздники; и сервис

от интернет-провайдеров; да еще чтобы это все протекало быстро, без очередей и с улыбкой. Дело, конечно, происходит в Москве, что несколько меняет восприятие, но тем не менее - прогресс по сравнению с еще совсем недавними временами очевиден. Ведь я прекрасно помню, как в начале 2000-х в «передовом» по тем временам розничном отделении Альфа-Банка можно было запросто просидеть в очереди и сорок минут, и час. А сейчас задержка даже на 15-20 минут вызовет у клиента недоумение.

Хотел бы я посмотреть на столь требовательных граждан, как эта дама, где-нибудь в Европе, где даже в столицах после 17-18 часов не работает практически ничего, включая банки и многие магазины. При этом выходные и праздники - дело настолько святое, что предложение поработать в эти дни даже за тройную оплату наличными будет воспринято как глупая шутка. А если праздник выпадает на понедельник, то полстраны уже в пятницу в едином порыве «заболевает», лечась пивом на дачах или грея «больные» косточки на курортах.

Жестко завышенные требования к сервису - в том числе финансовому - это прекрасный признак. Это значит, что многие реальные проблемы уже решены, и клиенты начинают откровенно капризничать, требуя почти невозможного. И будет здорово, если ругань в блогах в будущем станет касаться только таких случаев.