



ilan arayın

Sektörler

İş Alanı

Haftalık İş İlanları



Kariyer | Eğitim | Yönetim | Avrupa Birliği | Yazarlar | Cv Oluştur | Ana Sayfa

YAZARLAR



Pembe CANDANER

Gökyüzünden gelen ders...

Geçen hafta Amerika'dan dönerken, uçakta yine çok keyif aldığım bir şeyi yaptım. Malum yol çok uzun, bilgisayarın pilinin süresi var ve okuduğunuz kitabın harfleri de belli bir saatten sonra nedense netliğini kaybedip, size dış kabininde oturduğunuz hissettiriyor. İşte bu an tam zamanı. Hostesler de işlerini bitirmiş, yolcularını uykuya hazırlamış, hatta birçoğunu uyutmuşken hemen sohbet başlanabilir. Daha önce, bana ve diğer yolculara olan davranışlarını gözlemlediğim hostesler arasından kiminle konuşup, sohbet edeceğimim seçimimi çoktan yapmıştım bile. Bu seçimlerim, bugüne kadar da beni yanıltmadı. Bu da bana, bu host ve hosteslerin meslekleri için ne kadar doğru olarak seçilmiş kişiler olduklarını kanıtlıyordu. Bunlar içten, samimi ve insan psikolojisini çok iyi biliyorlardı. Bir de meslekleri yüzünden, hem kendilerinin hem de meslektaşlarının başından geçmiş, birbirinden ilginç ve çok geniş bir 'hikaye menüleri' vardı. Ama bu hikayelerin benimle paylaşılabilenleri, eminim ki aysbergin çok çok küçük bir parçasıdır. Anlattıkları hikaye şöyle: Bu olay 14 Ekim 1999'da kıtalararası bir uçuş sırasında gerçekleşmiş. Bir hanım, siyahi bir beyin yanında oturuyormuş. Hanım, bu durumdan hiç hoşnut olmadığını belli ederek, gayet sinirli ve terbiyesiz bir şekilde hostesten başka bir yer bulmasını istemiş. Zira böyle birisinin yanında hiçbir şekilde oturmak istemiyormuş. Hostes, tüm uçağın dolu olduğunu fakat birinci sınıfta yer olup olmadığına bakacağını söylemiş. Diğer yolcular, büyük bir şaşkınlık ve rahatsızlıkla bu olayı izlemiş. Bu hanımın sadece terbiyesizliğine değil, birinci sınıfta yolculuğuna devam edeceğine de şahit olmuşlar. Bu hoş olmayan durumla karşılaşmış olan bey, çok zor bir durumda olmasına rağmen sessiz kalıp cevap vermemeyi tercih etmiş. Bu yüksek tansiyonlu durumda, hanım ise hem birinci sınıfta hem de o beyden uzakta uçabileceği için tatmin olmuş. Birkaç dakika sonra, hostes hanımın yanına gelerek şöyle demiş: - Çok özür dilerim. Gerçekten de uçakta boş yer yok. Sadece birinci sınıfta bir yer bulabildiğim için mutlu oldum. Bu yeri bulmak biraz zamanımı aldı, zira böyle bir değişiklik için pilottan izin almam gerekiyordu. "Hiç kimse sorun yaratan bir diğerinin yanında oturmak mecburiyetinde kalmaz" dedi ve bu izni verdi. Diğer yolcular kulaklarına inanmamışlar, bu sırada hanım zafer kazanmış bir edayla tam yerinden kalkmaya hazırlanırken, hostes siyahi beye dönmüş ve demiş ki: - Beyefendi, sizi birinci sınıftaki yerinize götürebilmem için lütfen beni takip eder misiniz? Firmamız adına, kaptan pilotumuz sizden böylesine hoş olmayan bir olay yaratan kimsenin yanında oturmak mecburiyetinde bırakıldığınız için çok özür diliyor. Tüm yolcular hep birlikte, bu olayın en iyi şekilde

sektörel mercek

Sigorta

Aviva Sigorta

Finansal Danışmanlar

Banka

Finansbank

Müfettiş Yardımcıları

Tekstil

Marks&Spencer-A

-Satış Asistanları(Ref:SA01)

TÜM SEKTÖRLER

yazarlar

Hızlı Erişim



Pembe Candaner
Gökyüzünden gelen ders...
Geçen hafta Amerika'dan...

kariyer



Global Bilgi çağrı merkezi, bin kişilik yeni alım yapacak

Çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren Global Bilgi, yıl sonuna kadar yapacağı büyük alımlar için...

stil ve yaşam



En yaratıcı fikirler ödülleri aldı

Boğaziçi Üniversitesi İşletme ve Ekonomi Kulübü'nün düzenlediği Adventure Reklamcılık yarışması...

sonuçlanmasından duydukları memnuniyeti alkışlayarak belli etmiş. Hanım ise bu durumda imkan bulsa hemen uçaktan inerdi, diye düşündüm. O yıl, kaptan pilot ve hostes bu davranışlarından dolayı ödüllendirilmişler ve bu durum örnek olay olarak eğitimlerde anlatılmaya başlamış. Buradaki temel ders, 'karşınızdaki insana insan olduğunu hissettirebilmek' insan gibi davranmayanları da insan olmaya davet etmek. Unutmayalım ki, insanlar onlara ne söylediğinizi unutabilirler. İnsanlar, onlara ne yaptığınızı da unutabilirler. Ama insanlar, onlara kendilerini nasıl hissettirdiğinizi asla unutmazlar. Aslında ne gelişmiş CRM sistemleri ne de karmaşık teoremler, müşteri memnuniyetinin ve iş hayatındaki başarının anahtarı da işte burada saklı...

Kariyer | Eğitim | Yönetim | Avrupa Birliği | Yazarlar | Cv Oluştur | Ana Sayfa

Copyright @ 2003-2006 - Tüm hakları saklıdır
MERKEZ GAZETE DERGİ BASIM YAYINCILIK SANAYİİ VE TİCARET A.Ş.