



Prípadová štúdia

Peniaze „do vaku“ alebo etický prístup?

Predstavte si malú spoločnosť, ktorá poskytuje servisné služby – opravu televízorov. Táto firma pôsobí v meste so 100 tisíc obyvateľmi a dokáže na takto veľkom trhu zamestnávať troch vlastných mechanikov. Mechanikov posiela na zákazky dispečer, ktorý preberá telefonické a osobné objednávky od zákazníkov. Dispečer pripraví informácie pre mechanika, potrebné k servisnému zásahu a odovzdá ich spolu s nevyplneným ale očíslovaným opravným listom mechanikovi. Tento opravný list má dva originály – jeden ostáva podpísaný zákazníkovi, jeden odovzdáva mechanik dispečerovi po ukončení servisného zásahu na spracovanie k výplate mechanika. Mechanici majú výkonový typ mzdy - sú platení podľa objemu vykonaných servisných zákaziek.

Mechanik u niektorých zákazníkov, ktorí o to nežiadali, nenechával jeden originál opravného listu. Odovzdal iba jeden originál pre spracovanie u dispečera a druhý originál si nechal u seba. Tento jeden exemplár opravného listu s pečiatkou a kontaktnými dátami na firmu použil na servisné zákazky, ktoré neboli ohlásené cez dispečing, ale priamo u mechanika (ich mobilné čísla predsa nie sú úplne neznáme, nakoľko komunikujú aj priamo so zákazníkmi a niektorí zákazníci si ich čísla ukladajú do svojich mobilov). Takéto ohlásenie je však mechanik povinný odovzdať na dispečing, no neurobil tak. Opravu vykonal, použil ostávajúci originál opravného listu a vyúčtoval platbu za servisný zásah v mene firmy, avšak tržbu neodovzdal a nechal si ju pre seba.

Zákazník však po asi dvoch mesiacoch prišiel reklamovať servisný zásah, že televízor mu opäť vykazuje tú istú poruchu. Na servisný zásah vo všeobecnosti platí šesťmesačná záruka, čo je uvedené aj na opravnom liste. Pri tejto reklamacii na dispečingu spoločnosti dispečer zistil, že vo firme je na danom opravnom liste registrovaná iná oprava pre iného zákazníka. Ako mala firma v tomto prípade konať?

Otázky:

1. Ako by ste reagovali na mieste dispečera v okamihu, kedy zákazník stojí pri pulte a dispečer zistil, že jeho opravný list nie je správny?
2. Ako by ste vybavili túto nevidovanú servisnú zákazku voči zákazníkovi?
3. Ako by ste riešili daný prípad s mechanikom?
4. Aké opatrenia by ste prijali v servisnej spoločnosti pre budúcnosť?

