

## ארץ הצרכנים הבלתי מוגבלים

### אמריקה: ארץ הצרכנים הבלתי מוגבלים

אומרים שבאמריקה נותנים יחס טוב יותר ללקוחות מתלוננים. לרגל 4 ביולי, מקרה של תלונה על רכב שלא התניע בגלל גלידת וניל

הסיפור הבא מדבר בעד עצמו. הנה תלונה שהתקבלה במחלקת פונטיאק בחברת ג'נרל מוטורס: "זוהי הפעם השנייה שאני כותב לכם, אני לא מאשים אתכם על אי-התייחסותכם, כי תלונתי נשמעת מטורפת. במשפחתנו יש מסורת משפחתית של אכילת גלידה כל יום אחרי ארוחת ערב. סוג הגלידה משתנה, ואחרי הארוחה כל המשפחה מצביעה איזה סוג גלידה נאכל, ואני יורד לרכב ונוהג עד חנות הגלידה לרכוש אותה. לאחרונה רכשתי פונטיאק חדשה ומאז שקיבלתי את הרכב הנסיעה לחנות הגלידה יוצרת בעיה. בכל פעם שאני קונה גלידת וניל, כשאני חוזר לרכב, הרכב לא מתניע. אם אני קונה גלידה מסוג אחר, הרכב כן מתניע. אני רוצה שתדעו שאני רציני, לא משנה כמה השאלה נשמעת מטורפת. אני לא מבין מה יש לפונטיאק שגורם לה לא להתניע כשאני קונה גלידת וניל ולעומת זאת אין שום בעיה בהתנעה כשזו גלידה מסוג אחר".

מנהל פונטיאק היה סקפטי, אבל החליט לשלוח מהנדס לבדוק את העניין. המתלונן נפגש עם המהנדס אחרי ארוחת הערב. הם נכנסו יחד לרכב ונסעו לחנות לקנות גלידת וניל. לאחר שקנו את הגלידה וחזרו לרכב – הרכב לא התניע. הם נפגשו במשך שלושה לילות. בלילה הראשון הם קנו גלידת שוקולד – הרכב התניע, בלילה השני קנו גלידת תות – הרכב התניע, בלילה השלישי קנו גלידת וניל והרכב לא התניע. המהנדס ההמום החליט להמשיך ולבקר את המתלונן עד שהבעיה תיפתר. הוא הכין טבלה ורשם בה את כל הנתונים – יום, שעה, סוג הדלק, זמן נסיעה.

תוך זמן קצר מצא את הפתרון – קניית גלידת וניל ארכה פחות זמן מקניית גלידות מטעמים אחרים. מדוע? גלידת הווניל, שהיא הגלידה הכי פופולרית, היתה מונחת במכל נפרד בקדמת החנות כדי לאפשר שירות יותר מהיר. כל שאר הגלידות היו מונחות מאחור במכלים אחרים, ולכן באופן טבעי לקח יותר זמן להכין למכירה גלידות אלה מאשר את גלידת הווניל. אם כן, למה כשזמן הקנייה היה קצר, הרכב לא התניע? כמוכן שזו לא היתה בעיית הגלידה. הבעיה היתה בסתימת אדים. וזה קרה כל ערב. הזמן הארוך שלקח לקבל את הגלידות בטעמים האחרים אפשר למנוע להתקרר ולפתוח את סתימת האדים ואז ניתן היה להתניע את הרכב. כשקנו גלידת וניל, בגלל מיקומה בקדמת החנות זמן החזרה לרכב התקצר וסתימת האדים לא השתחררה.

בעקבות הבדיקה של המהנדס שונתה מערכת הדלק, והרכב של המתלונן תוקן. ג'נרל מוטורס הנחתה את עובדיה להתייחס ברצינות לכל תלונה גם אם היא נשמעת מוזרה. הנה מקרה שיכול ללמד את החברות הישראליות על שירות ויחס ללקוח.

תומר קרן

## שאלות הבנה

[איתור מידע - 4א; פרשנות והיסק - 1, 2, 3, 4; הערכה וביקורת - 5]

1. "לרגל 4 ביולי..." (כותרת המשנה) – מה הקשר בין הכתבה ובין תאריך זה? פרטו.
2. "אני לא מאשים אתכם על אי־התייחסותכם, כי תלונתי נשמעת מטורפת".  
מדוע התלונה נשמעת "מטורפת"?
3. בדרכו של מהנדס חברת המכוניות למציאת פתרון ה"תעלומה" אפשר להצביע על שני שלבים. מה הם?
4. עינת אמרה שמן המקרה המסופר בכתבה היא למדה לקח אחר לגמרי מן הלקח שלמד העיתונאי תומר קורן.
  - א. מה הלקח שלמד העיתונאי מן המקרה?
  - ב. איזה מן המשפטים הבאים יכול להיות הלקח האחר (בחרו באפשרות המתאימה ביותר):
    - תמיד יש טעם לחפש הסבר רציונלי (הגיוני) לתופעות מוזרות;
    - סבלנות, אדיבות ואורך רוח משתלמים בכל מקרה;
    - תלונותיהם של הצרכנים תמיד מוצדקות;
    - כל בעיה בעולם ניתנת לפתרון אם ימצא האדם הנכון במקום הנכון.
5. האם לדעתכם הכותרת מתאימה לכתבה?  
נמקו את תשובתכם.

## הבעה ואוצר מילים

6. הלקוח תמיד צודק... עד ששילם.  
כתבו מכתב תלונה על מוצר פגום שקניתם או על שירות לקוי שקיבלתם.  
נסחו גם את מכתב התשובה המשוער.
7. בכותרת הראשית ובכותרת המשנה נזכרים צרכנים ולקוחות.
  - א. עמדו על הדומה והשונה בין שני המונחים האלה מבחינת המשמעות.  
הסבירו כיצד קשורים השורש צר"ך והשורש לק"ח לתחום הקניות.  
ציינו באיזו תקופת לשון נוצר כל אחד מהם.
  - ב. ערכו רשימת מילים וצירופים מתחום הקניות מן השורשים צר"ך, לק"ח, קנ"ה, רכ"ש.  
אם תמצאו מילים נרדפות ציינו זאת.
  - ג. רשמו שלושה ניבים המכילים את הפועל קנה ואינם שייכים לתחום הקניות.  
פרשו כל אחד מהם.