# ‘ग्राहकांचे ऐकून घेणारे सहृदय ‘कान’ हवेत’

ग्राहकांना सेवा पुरवण्याबद्दल २२ वर्षीय पूर्णिमाच्या हृदयात नेमक्या याच भावना आहेत. मॅकडोनाल्ड्स लोखंडवाला रेस्टॉरंटमधील क्रू ट्रेनर असलेल्या पूर्णिमाला ग्राहकांना हसतमुखाने सेवा देणे व त्यांचे बोलणे सहानुभूतीपूर्वक ऐकणे आवडते. इतक्या वर्षांत ग्राहकांनीही तिच्यावर प्रेम करण्यास सुरुवात केली आहे आणि रेस्टॉरंटमध्ये प्रवेश केल्यावर सर्व ग्राहक तिला आदराने व प्रेमाने ओळख दाखवतात.

पूर्णिमाला प्रशिक्षणार्थी क्रू सदस्य असल्यापासून ते क्रू प्रशिक्षक होण्यापर्यंतच्या प्रवासात महत्त्वाच्या ठरणाऱ्या काही गोष्टींवरून यशाच्या तीन मंत्रांवर तिचा विश्वास बसला आहे.

**ग्राहकांशी वाद घालण्यापेक्षा, त्यांचे म्हणणे ऐकून घेण्यावर तिचा जास्त विश्वास आहे. तिचा याबाबतचा दृष्टिकोन नेहमीच प्रामाणिक, धीट आणि सकारात्मक असतो.**

ग्राहकांशी वाद घालण्यापेक्षा, त्यांचे म्हणणे ऐकून घेण्यावर तिचा जास्त विश्वास आहे. तिचा याबाबतचा दृष्टिकोन नेहमीच प्रामाणिक, धीट आणि सकारात्मक असतो. ती म्हणते, ‘‘ग्राहकांचे म्हणणे आधी ऐकून घेऊन त्यांना शांत होण्यास मदत करणे हे केव्हाही हितावह असते. त्यानंतर, प्रामाणिक उपायांनीशी त्यांच्या समस्यांना सकारात्मक प्रतिक्रिया देणे गरजेचे असते.’’ ती पुढे असेही म्हणते की, अशा वागण्यामुळे आपली ताकद व आत्मविश्वास वाढत जातो. ग्राहकांना केवळ त्यांचे म्हणणे ऐकून घेणारे कान हवे असतात. त्यामुळे, ग्राहकांना घाबरण्याची अजिबात गरज नाही.

तिने तिची एक आठवण सांगितली. एका सुंदर सकाळी एक ज्येष्ठ नागरिक ग्राहक तिच्या रेस्टॉरंटमध्ये आले. पहिला चहा प्यायल्यानंतर थोड्याच सेकंदात त्यांनी दुसऱ्यांदा चहा ऑर्डर केला. या गोष्टीचे आश्चर्य वाटल्याने पूर्णिमाने त्यांना नेमका कसा चहा हवा आहे, असे विचारले. त्यांनी सांगितले की, कमी साखर असलेला चहा त्यांना आवडतो. तिने लगेच त्यांना आवडेल असा कमी साखरेचा चहाचा कप आणला. पूर्णिमाचे आदरातिथ्य आणि तो चहा त्यांना आवडल्याने त्यांनी आणखी एकदा चहा ऑर्डर केला. त्यांनी कौतुक म्हणून पूर्णिमाला काही पैसे देऊ केले, ते पूर्णिमाने नाकारले. त्या वृद्ध ग्राहकांनी मॅकडोनाल्ड्सच्या सेवेवर खूष होऊन मॅकडोनाल्ड्स इंडियाच्या व्यवस्थापनाला ब्रॅण्डबद्दल त्यांना वाटलेले कौतुक व पूर्णिमाच्या कामाविषयीही कळवले.

पूर्णिमा तिच्या यशाचे सारे श्रेय मॅकडोनाल्ड्समध्ये तिला नियमितपणे मिळणाऱ्या प्रशिक्षणाला देते. ग्राहकांना सेवा पुरवून आनंद देण्याबाबत प्रशिक्षण घेतानाच ती संघनिष्ठा आणि नेतृत्वगुणही आत्मसात करते. या प्रशिक्षणाचा तिच्या करिअरवर सकारात्मक परिणाम होत असून तिची स्वप्ने साकार करण्यासाठी ती कठोर मेहनत घेत असल्याचे जाणवते.

एन्गेजमेंट उपक्रमाचाच भाग म्हणून, मॅकडोनाल्ड्स इंडियातर्फे इन-स्टोअर उपक्रम, खेळ आणि ग्राहकांशी संवाद साधता येतील, असे विविध उपक्रम आयोजित करत असते. यामुळे, पूर्णिमासारख्या गुणी कर्मचाऱ्यांना त्यांची कौशल्ये आजमावून ग्राहकांना ब्रॅण्डशी जोडून ठेवण्याची संधी मिळू शकते.