



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

KİM KİME MUHTAÇ?



Pamukkale Üniversitesi



UMUT DAĞISTANLI

Uzman Müşteri Danışmanı

İnsan insana ne kadar muhtaç öyle değil mi? Bazen kapıdan giren her müşterinin işini yaptırmak için bize muhtaç olduğunu düşünebiliriz. Ama eskilerin deyimiyle; “Kimin kime muhtaç olacağını bir tek Tanrı bilir.” Ben de bunu yaşayarak öğrendim.

Yıl 2017... Oğlum Alper evde uslu ve sakin; dışarıda ise fırtınalar estiren hareketli bir çocuk. Bu nedenle de öğretmenini sürekli telefonla arayarak, okuldaki vukuatları ile ilgili bilgi veriyordu. Yine bir iş günü telefonum çaldı. Telefonu açtım ve **“Hocam, yine bir şey mi oldu?”** dedim. Öğretmenimiz, **“Şimdi bir şey söyleyeceğim ama sakın panik olmayın. Alper kafasını açık olan pencerenin köşesine çarptı. Sanırım dikiş atılması lazım. Gelebilir misiniz?”** dedi.

Arkadaşlarım izinde olduğu için o anda şubeden çıkmam çok zordu. Eşimi aradım ancak derste olduğu için telefonu açmıyordu. Beş dakika önce işlem yapmak için kapıdan içeri giren ambulans şoförü müşterim, tüm telefon görüşmelerime kulak misafiri olmuştu. **“Durun, panik olmayın. Ben gider alırım”** demez mi?

Alper’i aldı, acile götürdü. Dikişleri attırdı, panik olmamam için fotoğraflarını paylaştı. Bu esnada ben de eşime ulaştım. O da acile gitti ve Alper’i teslim aldı. Şimdi düşünüyorum da; müşterimize surat assaydım, her aradığımda sızlansaydım, işimi severek güler yüzle yapmasaydım ya da eksik yapsaydım benim için yine de bunu yapar mıydı?

Bugün işlemi yaptığımız bir doktor, yarın annemizin doktoru; bugün destek olduğumuz bir öğretmen, çocuğumuzun eğitmeni olabilir ya da bugün işlemi yaptığımız bir avukatın yarın müvekkili olabiliriz. İşte bu nedenle, herkese elimizden geldiğince yardım etmeliyiz ki yardım görelim. Malum kimin kime muhtaç olacağını bir tek Tanrı bilir.

QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler’i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



Arife günleri bayramın habercisidir. Yine bir arife günü saat 12:00'de, içerideki son müşterilerin işlemleri yapılmaya çalışılıyor. Üst katlarda işleri biten arkadaşlar bayramlaşarak, çıkıyorlar. ATM'de uzun kuyruklar, içeride bizleri görenlerin kapı tıklamaları ve "Banka kapandı mı? Para çekecektik" konuşmaları... Güvenlik görevlisi arkadaşlarımızı dert anlatmaktan yorgun.

İşte böyle yoğun ve stresli bir günde, kapıya yüklenen bir kişiye işaret yoluyla kapalı olduğumuzu anlatmaya çalıştım. **"Kapalıyız, ATM'den çekebilirsiniz"** dedim. **"ATM kartım yok"** diye bağırdı kişi. **"Açamayız, şube kapandı"** dedim. Üzgün bir ifadeyle **"Ağabey, çocuklarıma bayramlık alacağım"** dedi.

O an dünya durdu. En katı kalbi, en katı kuralları bile esnetecek başka bir cümle kurulamazdı. Bayram artık bizlere bayram değil ki. Bayram asıl çocuklara ait. Hangimiz çocukluğumuzdaki bayramları özlemiyor? Yeni elbiseler, yeni ayakkabılar, mahmur uykulu gözlerle kılınan bayram namazıyla başlayan gün ve kapı kapı dolaşmalar... Bizler artık başka çocukların gözlerinde bu eski sevinci görüp mutlu olan insanlarız. Çocuğuna bayramlık alamayan bir babanın bayramı güzel geçebilir mi? Peki ya çocuk?

Güvenlik görevlisi arkadaşşıma **"Alalım bu beyefendiyi içeri"** dedim. Dese ki; "Maaşım 2 saat sonra yatacak" yine beklerdim inanın. İşlemini yaptık, maaşını ödedik... Bu kişi bize bin teşekkür gücünde bir **"Allah razı olsun"** dedi. Ama o kadar içten söyledi ki; sanki ben çocuklarıma bayramlık almış gibi sevindim. O günden beri ben de bana yardımcı olanlara teşekkürden ziyade Allah razı olsun derim. Arife günleri bir gözümün kapıda olması da hep bundandır.



QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler'i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

BİN TEŞEKKÜR GÜCÜNDE



Bekirpaşa, Kocaeli

EMRAH SEVİM

Kıdemli Müşteri Danışmanı



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

İŞİMİZ DEĞİL, HAYATIMIZ İLİŞKİ...



Nigde



TANER BALABAN

Bireysel Bankacılık

Müşteri İlişkileri Yöneticisi

İnsan, ömrü boyunca kaç kere yuva sahibi olabilir?
Kimden yardım alabilir? Gurbette ailesinden uzak,
otuz senelik emeğini kime emanet edebilir?

Konut kredisi sormaya gelen müşterimizin gözünde biraz heyecan, biraz ödeyebilir miyim korkusu oluyor. Onları dinledikten sonra kendilerine uygun ödeme planını hazırlıyorum. Konut kredisi, uzun süren bir ilişki; ilk gün, ilk el sıkışma, kendilerine ait yuvaya sahip olmalarına vesile olmak ve bunu kendilerinden duymak çok mutluluk verici. Konut kredisi verdiğiniz bir müşteri sizi evine oturmaya davet ettiğinde, sizi ailesinden biri gibi gördüğünde, samimiyetinize inanıp size güvendiğinde ilişkiniz çok güçlü olmuş demektir.

İzmir'den ev alacak müşterimle konut alma sürecinde tanışmıştım. Diğer bankalardan da fiyat aldığını söylemişti. Müşterimizin ödeme planını hazırladım, geri ödeme ve masraflarla ilgili konuşurken emlakçısı aradı ve kendisine uygun bir ev bulduğunu söyledi.

Berber emlakçının gönderdiği fotoğraflara baktık, müşterimiz emlakçısını tekrar arayıp **“Tapuyu Taner Bey'e gönderebilir misin?”** dedi. Çok şaşırmıştım, bizi tercih ettiği için mutlu olduğumu ve işlemini en kısa sürede sonuçlandıracağını söylediğimde aldığım cevap beni çok sevindirdi.

Müşterimiz, **“Fotoğraflara bakarken benden daha heyecanlıydınız, benim için evin değerini gerçekten anladınız, dekorasyon tavsiyesinde bile buldunuz bu yüzden sizi tercih ettim”** dedi.

Mutlu bir gündü benim için, sonrasında müşterilerden duymasam da herkese aynı şekilde yaklaştığımı fark ettim, dekor tavsiyesi dışında :)

QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler'i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



2015 yılının Nisan ayında bir beyefendi konut kredisi hakkında bilgi almak için geldi. Dinar'da yalnızca bir tane emlakçı olmasından dolayı konut kredisi kullanırmakta zorlanıyorduk. Bu nedenle de bulduğumuz krediyi değerlendirmeye çalışıyorduk. Beyefendi, **“Kaç yaşına kadar kredi veriyorsunuz? Emekli maaşı ile konut kredisi çıkar mı?”** gibi birkaç soru sordu. Krediyi kayınvalidesi için alacakmış. 10 yıl vadeye kadar kredi çekilebileceğini belirttim. Ayşe Teyze ve ailesi ile böylelikle tanışmış oldum. Kredi girişi yapıldı ve değerlendirme sonucunda kredi reddedildi.

Rapor açıklaması **“Blok bazında konum tespiti yapılamamıştır”** şeklindeydi. Destek kredisi ile de ilerleyemedik çünkü ailenin kısa vadede ödeme durumu yoktu. Ekspertiz ücretinin boşa gittiğine mi yoksa yanan kaporaya mı üzüleyim bilemedim. Kredi sonuçlanana kadar aile her gün bir gelişme var mı diye utangaç bir şekilde soruyordu ki bu aile için mutlaka bir şeyler yapmalıyım diye düşündüm. Öncelikle çıkan raporu baştan sona inceledim. Sonra Tapu Müdürlüğü'ne gittim. Tapu Müdür Yardımcısı ile detaylıca görüştüm ve o tapuya ait dosyaların resimlerini çektik. Detaylı incelemelerim ve çalışmalarım sonucunda reddedilen krediyi kullanırmayı başardık.

Sıra kredi evraklarına imza almaya gelmişti. Ayşe Teyze o gün gözlüğünü getirmeyi unutmuş. Harfleri atlayarak yazıyor. **“Teyze benim vaktim var, rahat ol”** dedim ve harf harf söyledim ona yazması gerekenleri. İmza işlemlerimiz tam 1,5 saat sürdü. Her cümle sonunda **“Allah gönlüne göre versin evladım, ne muradın varsa versin”** diye bana dua ediyordu. Ayşe Teyze ile iki üç ay sonra bir düğünde karşılaşp sarıldık, elini öptüm, annemle tanıştırdım. Anneme, **“Emine kızım bizi ev sahibi yaptı, ona her gün dua ediyorum”** dediğinde annemin yüzündeki mutluluk her şeye değerdi.



QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler'i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

BU AİLE İÇİN MUTLAKA BİR ŞEY YAPMALIYDIM



Dinar, Afyonkarahisar

EMİNE KARACA

Kıdemli Müşteri Danışmanı



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

GERÇEKTEN O AİLENİN BİR BİREYİ OLMUŞTUM



Nigde



NUR ÜMİT

Kıdemli Müşteri Danışmanı

Ahmet Amca'm var benim. Herhangi biri için bir müşteri, benim içinse 70 yaşına rağmen jilet gibi giyinen, kravatu hep gömleğiyle uyumlu, seyrek saçları özenle taranmış ve daima mis gibi kokan emekli bir delikanlı. Sohbetine doyamadığım, nasihatlerine paha biçemediğim çok değer verdiğim bir müşterim Ahmet Amca. Beş çocuğu var. Çocuklarının dördü şehir dışında yaşıyor. Ne zaman onların yanına gitse muhakkak uğrayıp gideceğini haber verir. Güzel bir baba-kız ilişkisi oldu aramızda ve her hafta muhakkak gelirdi yanıma. Ben de her aklıma geldiğinde kartını ve faturalarını kontrol eder, telefonla arayıp bilgi verirdim. Yine böyle bir kontrol sırasında faturalarının ödenmediğini gördüm. Hep fazladan para bırakırdı, bu sefer onu da yapmamıştı. İki haftadır da yanıma uğramıyordu. Kesin bir aksilik oldu diye düşündüm ve telefona sarıldım. Telefonun üçüncü çalmasından sonra karşıdan **"Efendim"** sesini duyduğumda kocaman bir oh çektim. Telefondakinin başkası olduğunu fark etmeden onu çok merak ettiğimi ve neden iki haftadır uğramadığımı sordum. Karşıdan gelen sesle nefes almadan konuştuğumu fark ettim ki o da ufacak bir fırsatta böldü konuşmamı ve **"Ben oğluyum"** dedi.

İşte o zaman bir kez daha panikledim. **"Ahmet Amca'ma ne oldu?"** dedim. Küçük bir kaza geçirdiğini fakat iyi olduğunu, telefonla hoparlörden konuşabildiğini söyledi. İşte tam bu sırada sesini duydum **"İyiyim kızım"** dedi. O anda içim rahatladı ve odadaki bir sürü kişinin sesini duydum. Hepsi telefonda bana selam iletliyordu. Ahmet Amca'm seslendi, **"Ağabeylerin, ablaların burada, bir sen eksiksin, hepsinin selamı var"** dedi.

İşte tam o sırada anladım ki ben gerçekten o ailenin bir bireyi olmuşum. Sadece ben değil bankam da o ailenin bir bireyiydi. Her bir çocuğu ayrı ayrı şubelerimizin müşterisi olmuşlar. Bunu duyduğumda çok mutlu olmuşum. Sen çok yaşa Ahmet Amca.

QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler'i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



Sürekli benden hizmet alan kredi müşterilerimden Ömer Bey ve eşi Seher Hanım taksitlerini ödemeye de her ay yanıma gelirlerdi. Bir gün Seher Teyze ağlamaklı ve tek başına geldi. Maalesef eşi Ömer Amca vefat etmişti. Seher Teyze eşinin acısı henüz tazeyken krediyi nasıl ödeyeceğinin derdine düşmüştü. Kredinin sigortasından haberi dahi yoktu. Kredisini ben verdiğim ve ölümün doğal yollarla gerçekleştiğini bildiğim için hayat sigortasından bahsettim Seher Teyze'ye ve doktor raporlarını istedim. Prosedürleri hallettikten sonra sigortadan ödeme geldi ve kredi kapandı.

Eşinin vefatı sonrası Seher Teyze için çok büyük olan bir sorunu aştığım için onun gözünde kurtarıcı meleği olmuştum. Artık Seher Teyze her işi için yanıma geliyordu.

2015'in ilk aylarında annemi kaybettim. Annem vefat ettiğinde en küçük oğluma hamileydim. Bizde bir gelenek vardır. Kız anneleri doğacak torunları için çeyiz hazırlar.

Bir gün Seher Teyze geldi. Elinde oğlum için ördüğü battaniye, yelek ve mendillerin olduğu bir poşetle. **"Annenin yeri dolmaz ama ben de annen sayılırım, torunum için ördüm bunları"** dedi. O andaki hislerimi tarif etmem mümkün değil. Hala gözlerim dolar düşündükçe. Ve Seher Teyze; şubemi ve görev noktamı değiştirdiğim halde hala yanıma gelir.

Müşterinin zor gününde yardımcı olup kalbinde iz bıraktığımızda, o da size ömür boyu sağlam bir dostluk bırakıyor...



QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler'i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

MÜHİM OLAN KALPLERDE İZ BIRAKMAK



Erzurum - Lalapaşa

İLKNUR ÖNDER DAŞTAN
Müşteri Hizmetleri Sorumlusu



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

İYİ Kİ İYİ NİYET VE GÜZEL GÖRÜŞLÜ İNSANLAR VAR



ESRA ÖZHAN

Dijital Müşteri Deneyimi
Destek Ekip Yetkilisi

Müşterimiz yolda Garanti Bankası'na ait dekonta sarılı bir miktar para bulunduğunu söyleyerek bize ulaştı. Dekonttaki müşterinin bulunmasını ve parayı teslim etmek istediğini söyledi. Müşterimize bu konudaki duyarlılığı için teşekkür ettim ve **“Dilerseniz bu konuda ben size yardımcı olayım”** dedim. Müşterimizden dekontun görüntüsü istedim ve dekonttaki müşterimizin bilgilerine ulaştım. Sonrasında kendisini aradım ve durumu izah ettim.

Parasını düşüren müşterimiz, **“Evet, ben yakın dönemde bir miktar para kaybettim. Oğlum öğrenci, kendisine para göndermek üzere ATM'den işlem yaptıktan sonra yolda cebimdeki paramı düşürdüm. Ben de yana yakıla paramı arıyordum”** dedi. Ben de **“Paranızı bulan kişi bize ulaştı, cuma günü Etiler Şubesi'ne paranızı teslim edecek, şubemizden alabilirsiniz”** diye ilettim. Müşterimiz çok sevindi, bize ulaşan müşterimizin numarasını istedi, kendisine teşekkür etmek istediğini söyledi. Bankacılık kuralları gereği veremediğimizi belirttim ama teşekkürlerini özellikle iletceğimi söyledim.

Bu güzel hikayede yer aldığı için parayı bulan ve bize ulaşan müşterimize küçük bir hediye göndermek istedik. Ben de el yazımla bir not ekleyerek kendisine bu duyarlılığı için teşekkür ettim.

Müşterimiz hediyemizi ve notu sosyal medya üzerinden paylaşarak güzel bir cevapla bize teşekkür etti: **“Evet, bugün çok şaşırdım ve çok ama çok mutlu oldum. Bulduğum parayı sahibine ulaştırmıştık. Az önce bütün haftanın yorgunluğunu attığım bir jest ile karşılaştım. İnsana verilen önemi hissettiren ve insanlığın önemini pekiştiren hediye için çok ama çok teşekkürler. İyi ki iyi niyet ve güzel görüşlü insanlar var.”**

QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler'i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



Yaklaşık 4 sene öncesiydi. Şubenin önündeki kenar duvarına yaslanmış yaşlı bir amca vardı. Baktım üşümüş, ellerini ovalıyor. Yanına gittim, **“Amca gel içerde bekle dışarda soğukta kalma”** dedim. **“Oğlum sana kızmasınlar beni içeri aldığın için”** dedi. **“Yok amca kızmaslar, gel. Kimi bekliyorsun burada?”** diye sordum. **“Oğlumu bekliyorum. Sen git bankanın önünde bekle dedi bana. O yüzden buradayım”** dedi. **“Sana bir çay ikram edelim için ısınsın”** dedim. Çayı içerken oğlu bankanın önünden geçiyordu. Babasını içerde görünce şaşırılmış bir şekilde içeri girdi. **“Hayırdır baba burada neden bekliyorsun? Ben sana diğer bankanın önünde bekle dedim ya”** dedi. Babası da, **“O bankanın önü soğuktu üşüdüm, güneşli olduğu için bu tarafta bekledim”** dedi. Oğlu babasına beni işaret ederek **“Sen arkadaşta tanıyor musun ki burada oturmuş çay içiyorsun”** dedi. Babası, **“Yok tanımıyorum, kapıda beklediğimi görünce içeri davet edip çay ikram etti”** dedi.

Oğlu da, **“İyi o zaman bir bardak çay da bana ikram eder misiniz”** dedi ve çayını içerken bana dönerek; **“Siz her tanımadığımızı böyle güler yüzle karşılayıp çay ikram eder misiniz?”** diye sordu. **“Ederim. Evime gelmiş arkadaşlarıma nasıl davranıyorsam, burası benim evim, sizler de misafirim olduğunuzdan benim için önemlisiniz”** dedim.

Adam, **“Ben Fransa’dan geldim. Niyetim yanımda getirdiğim parayı diğer bir bankaya yatırmaktı ama sizin tanımadığımız babama bu şekilde davranmanız beni gururlandırdı ve çok hoşuma gitti”** dedi ve babasına **“Sen az otur geliyorum”** diyerek kalktı. 10 dakika sonra geldiğinde elinde kocaman bir çanta vardı. O gün müşterimiz olan beyefendi yüklü miktarda Euro ve TL hesabı açtırarak şubemizden ayrıldı.



QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler’i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

BURASI BENİM EVİM, SİZLER DE MİSAFİRİM



Trabzon

MUSTAFA MERAL
Güvenlik Görevlisi



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

MÜŞTERİMİZİ CİDDİ BİR ZARARDAN KORUDUK



ARZU YILDIZ

*Transfer ve GK İşlemleri
Kıdemli Yönetmeni*

Şubemiz tarafından, müşterimizin yurt dışı para transferi talimatı bana gönderilmişti. Transfer girişi yaptığımda sistem, girilen hesap numarasının ilk kez kullanıldığına dair uyarı verdi ve işlemi tamamlamadı. Oysa şubeden, firmadan teyit alındığı belirtilmişti. İşlemi onaylayacak olan arkadaşım, transferin döviz cinsinin GBP olmasından ve Çekoslovakya'ya yapıyor olmasından şüphelenmiş.

Müşterimiz firma da, genel merkezlerinden farklı bir e-posta adresinden hesap numarasını aldıklarını ve bu şekilde transferin yapılmasını istediklerini yazarak dönüş yapmış.

Bu yazılı dönüş de beni ve çalışma arkadaşlarımı tatmin etmemişti. Devreye girdim ve detaylı bir e-posta hazırladım. Mesajımda, farklı farklı e-posta adreslerinin dikkatimizi çektiğini, bunun bir sahtekârlık girişimi olabileceğini ifade ettim. Sahtekârların e-postaları ele geçirmesi sonucu, onların adına yazışan dolandırıcılar olabileceğini ilettim. Özellikle değişen hesap bilgileri söz konusu ise ve bu bilgiler e-posta ile elde edilmişse dolandırıcılık ihtimali yüksekti. Ve bir kez daha müşterimize dönerek, karşı tarafla hesap bilgilerinin doğruluğu konusunda telefonla görüşerek teyit almalarını, teyit sonrasında ödemeye uygunluk vermelerini rica ederek ciddi bir uyarıda bulundum.

Ama yine de müşterimizi ikna edemedik. Ben de firmanın yetkilisini bularak, bizzat kendisiyle görüştüm. Kendilerinin karşı tarafla mutlaka telefonda teyitleşmeleri gerektiği konusunda ikna ettim. Ve nihayet yaptıkları görüşme neticesinde e-postalarının sahtekârlarca ele geçirildiği gerçeği ortaya çıktı. Mevcut transferi gerçekleştirmeden iptal ettik. Müşterimizi uğrayacağı ciddi bir zarardan korumuş olduk.

QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler'i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



Ocak 2017 tarihinden itibaren Bireysel Ürünler Tahsilat birimi olarak internet şubesi üzerinden yazılı mesajlaşma özelliği ile gecikmeli müşterilerimize yardımcı oluyoruz.

Bu projeye ilk başladığımda önceliğimin müşterilerimizin geciken borçlarını ödemelerini sağlamak olduğunu düşünsem de, çok fazla zaman geçmeden aslında bu platformda müşterilerimize yardımcı olmanın birinci önceliğim olduğunu anladım.

Temmuz ayında bir müşterimiz ile yazışırken görüşme notlarını kontrol ettiğimde kendisiyle daha önce birebir telefon görüşmesi yapılamadığını, görüşme notlarında yalnızca *“Telefon açılıyor; ama karşıdan ses gelmiyor, müşteri konuşmuyor”* şeklinde notlar alındığını gördüm. Arandığında ulaşılamayan bir müşteri olduğundan, bize bu kanaldan ulaşıp bilgilerini paylaştığı için kendisine internet şubesi üzerinden yazılı mesajlaşma özelliği ile ayrıca teşekkür etme gereği duydum. Kendisine yazdığımda bana *“İşitme engelli olduğum için telefonla konuşamıyorum, onun için buradan iletişime geçmeniz benim için çok iyi oldu”* diyerek durumunu açıkladı.

Hiç beklemediğim bir cevaptı. Eğer bu cevabı almasaydım, müşterinin telefonunu açtığı halde bilerek konuşmadığını düşünecektim. Müşterimize önyargılı davranmadan sadece küçük bir teşekkür ile özel durumunu benimle paylaşmasına vesile oldum. Bu hem müşterimizi hem de beni çok mutlu etti.



QR kodu okutarak Hayattan Hikayeler'i dinleyebilirsiniz.

* Hayattan Hikayeler yaşanmış olaylardır, isimler müşteri bilgileri gizliliği gereği değiştirilmiş ya da anonimleştirilmiştir.



HAYATTAN HİKAYELER

GARANTİ EMPATİ

BİRİNCİ ÖNCELİĞİMİZ YARDIMCI OLMAK



Bireysel Ürünler Tahsilat Müdürlüğü - İstanbul

KISMET UYGUN

Outsource Operasyon Uzmanı