

LEKTORKA

autor: Kateřina Lužná

Milé dámy, reklamace je velice citlivá záležitost. Je třeba ji podávat za a) stručně, za b) důrazně a za c) efektivně. Žádná firma vám nechce dát peníze zpátky, takže pokud budou moct, budou dělat potíže. Ale to vás pochopitelně nesmí zastavit. Kdo si nedokáže prosadit svou, ať si nařiká jenom sám na sebe.

Milé dámy, příklad. Vyřadili z prodeje můj oblíbený makeup. Znáte to, příšerná otrava. Když jsem si na tuto skutečnost stěžovala, ta... prodejkyň se mi pochopitelně snažila strčit něco jiného, nějaký „nový produkt“. Opravdu nechápu, proč se na tyhle profese dávají lidi se sníženým barvocitem. Dámy, nevěřily byste, co na mě z toho zrcadla koukalo. Šedivý obličej, bledý jak smrtka, no strašně jsem se lekla.

Milé dámy, já jsem se s ní opravdu snažila mluvit slušně. Ze začátku. Že je vypatlaná, barvoslepá, nepoužitelná rachejtle s IQ štětce na pudr, která by mohla leda tak na rohu prodávat shnilou kapustu, jsem si opravdu nejdřív jenom myslela. Ale ta nedoučená mastičárka si mi dovolila říct, že... Bez komentáře. No abych to zkrátila, přednesla jsem jí reklamaci stručně a zatraceně důrazně. Uznávám tedy, že poněkud hlasitěji, než je obvyklé.

Milé dámy, při vyřizování reklamace se občas setkáte i s nezdořilostí. S hrubostí. S neomaleností. Není nutné oplácet stejně. Až na výjimky. Například pokud na vás někdo ječí, že makeup je kvalitní, ale problém už je v ksichtě... No nic. Zkrátka, při vyřizování reklamace se nikdy nenechte odradit. Děkuji vám. Abych nezapomněla, příští týden se náš seminář nekoná. Je mi to velice líto, ale musím se dostavit na první soudní stání.