

15.01.2016 я писал о кошмарной работе провайдера **2КОМ** – « [Очередной кошмар от 2КОМ](#) ». Это действительно был кошмар для меня как для клиента. Я в тот день, и звонил в компанию, и писал из личного кабинета, и нашёл их группу в Вконтакте, где разместил своё возмущение с приложением скриншотов, который также отражены в статье: « [Очередной кошмар от 2КОМ](#) ».

Больше всего в такой ситуации угнетает не то, что происходит сбой в предоставляемых услугах, а то, что сотрудники компании на это никак не реагируют. Просто на просто игнорируют своих клиентов. Не знаю кому как, а мне это очень сильно не нравится. Это самое ужасное, что может сделать компания на рынке – игнорировать своих клиентов.

Честно скажу: «Я думал, что компания **2КОМ** – неисправимая, что пренебрежение клиентами это их «конёк».

Кончено, первая ласточка весны не делает. Поэтому наверно рано хвалить компанию **2КОМ**. Тем не менее, не хочу быть «блякой» и писать только плохое. Если есть плохое, я об этом пишу. Когда есть хорошее – я тоже об этом пишу.

Так вот положительный тик компании **2КОМ** для меня лично заключается в следующем:

Они письменно извинились:

«Добрый день, Виктор!»

Спасибо, что своим провайдером Вы выбрали 2КОМ.

По Вашему обращению была проведена проверка.

С нашей стороны наблюдались проблемы с зачислением платежей. На данный момент проблема устранена.

У Вас открыт период с 14.01.2016-13.02.2016, задолженности по договору 248393 нет.

Если у Вас проблема сохранилась, пожалуйста, сообщите нам ответным письмом или по номеру телефона (495)727-42-33.

В заключении приношу Вам извинения от лица Компании и надеюсь, что произошедшее не отразится на нашем дальнейшем сотрудничестве.

Всего доброго».

Они сегодня мне позвонили, принесли устно свои извинения, и за тот сбой, который у них длился некоторое время – они компенсировали тремя дополнительными днями предоставления Интернета. **Честно скажу: «Такой подход меня устраивает. Это уже что-то похожее на хорошее сотрудничество с обеих сторон»**

. Мне как клиенту важно человеческое отношение ко мне как клиенту и признание своих ошибок, а не перевод стрелок в мою сторону.

Так же они нашли моё возмущение на страницах этого сайта и извинились в комментариях.

На данный момент моя лояльность к провайдеру **2КОМ** – повысилась.

P.S.

Теперь дополнение к изложенному выше, но в огромных масштабах. В масштабах всех взаимодействий между клиентами и компаниями. К сожалению, в России имеется непоколебимая тенденция – плевать на клиентов.

Обращаюсь ко **ВСЕМ КЛИЕНТАМ** – которые пострадали от некачественных услуг. Мой Вам совет. Если такое произошло, не надо особо звонить поставщику услуг, или писать. Это бесполезно. Проверено неоднократно. Дело в том, что когда идёт такое индивидуальное общение, то клиенты для таких компаний НИКТО и НИЧТО. Сразу нужно обозначать ситуацию и своё недовольство в Интернете – в социальных сетях, на специализированных сайтах. В общем, там, где с этим отношением сможет ознакомиться как можно больше людей. А если вы им позвоните, они или трубку не возьмут, или будут вас «футболить» из отдела в отдел. С письменными жалобами ещё просто – они их удаляют. Поэтому заявлять о некачественных услугах нужно там, где компании не в состоянии удалить данный крик души.