

שירות חם עם כל הלב

SCR – ברגע האמת

יוסי מלול – משק הבקר והחלב
hmb-malul@icba.org.il



במבצע "עמוד ענן", שפגע בפעילותן של רפתות רבות באזור הדרום, הוכיחה חברת SCR כי נאמנות ללקוחות היא לא רק סיסמה - ועמדה לצדם בשעות הקשות



Kama Farm
Consultation and Management

28.11.12

לכבוד
מנכ"ל חברת SCR

עברנו תקופה לא קלה והאמת שלא הופתענו, מיד עם תחילת מבצע "עמוד ענן", לקבל טלפון מ-SCR המעודד, תומך ומציע עזרה בכל שנידרש. לקראת סוף המבצע גם דאגתם להמתיק את זמננו עם משלוח יפה ומכובד שהגיע עם שליח לכל רפתני SCR. זיהינו כבר מזמן שזו דרככם האמתית ולכן לא הופתענו. אנחנו מודים לכם ובטוחים להמשיך שיתוף פעולה.

בברכה
משק קמה - מושב אביגדור

מבצע עמוד ענן העמיד עשרות יישובים בדרום הארץ תחת ירי כמעט רציף של אלפי רקטות. לאורך שבועות ארוכים, טרם המבצע ובמהלכו, הפעילות העסקית בכל אזורי הסכנה הושבתה כמעט כליל. חברת SCR הפכה לגיבורה בעיני 73 לקוחותיה ברפתות הדרום - כאשר פנתה אליהן באופן יזום והציעה עזרה ותמיכה, באירוח משפחות מחוץ לטוח הסכנה ובכל בעיה אחרת, שהחברה ועובדיה יכולים לסייע בפתרונה. בשלב הראשון, יצרה מחלקת שירות הלקוחות קשר טלפוני עם כל הלקוחות. נציגי השירות שאלו לשלומם, ביררו האם נדרשים שירותים מיוחדים דווקא בתקופה זו - והציעה לעובדים ולבני משפחותיהם אפשרות להתארח זמנית בבתי של עובדי SCR ובמלונות בצפון הארץ.

בנוסף, לקראת סוף השבוע שלחה החברה לרפתות חיבוק חם ואוהב - בדמות חבילת שי עם מאפים, עוגות, חלות ושאר פינוקים לכבוד שבת, על מנת להמתיק במעט את האווירה ולעשות בעבורם את השבת, נעימה וטעימה עד כמה שניתן.

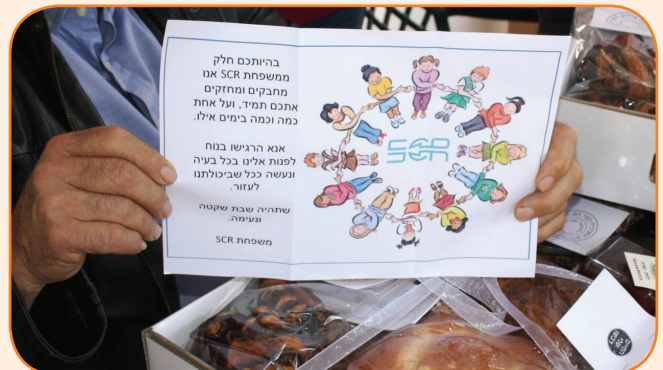
העזרה, התמיכה והחיבוק החם של החברה, לא נעלמו מעיניהם של הלקוחות. חבילות השי התקבלו בחמימות ובשמחה רבה והביאו לתגובות מפרגנות. "זיהינו כבר מזמן שזו דרככם האמתית ולכן לא הופתענו. אנחנו מודים לכם ובטוחים להמשיך שיתוף פעולה", נכתב לחברה מאחד המשקים. ממושב אחר מסרו: "SCR תמיד מצליחה להוכיח לי מחדש שהבחירה שלי הייתה נכונה, ולכן אני רוצה להודות לכם על כך".

לקוחות רבים אחרים הודו על "יזומה טעימה ונוגעת ללב", על "תשומת הלב והאכפתיות אשר הפגנתם בימים קשים" ועוד ועוד - קצרה היריעה. זאת, לצד טלפונים רבים ומברכים אשר זרמו למשרדי החברה.

אורי ענבר, סמנכ"ל השיווק ב-SCR, מציין כי אנשי החברה התרגשו מאוד לקבל את מכתבי התודה. "עשינו את מה שנראה לנו הכי טבעי לאור הנסיבות", הוא מוסיף. "הלקוחות הם בעבורנו חלק ממשפחה אחת גדולה, ועל כן היה לנו ברור שעלינו לחבק ולחזק אותם - על אחת כמה וכמה בימים הקשים שעברו עליהם". ■



משקים בגילת מקבלים שי מאס.סי.אר לקראת שבת



הברכה של החברה