

Pois pois postit tieltä

Alati kehittyvä palvelulaitos, Posti, etsii koko ajan uusia ratkaisuja asiakkaiden palvelemiseksi mahdollisimman vaivattomasti.

Mutta mitä tekevät asiakkaat, nuo kiittämättömät? Mankuvat ja marisevat milloin mistäkin. Ei muka passaa käydä hakemassa postia laatikosta, vaan luukkuun asti pitäisi Kusti-raukan polkea, vaikka olisi minkäläinen koiranilma.

Sekään ei kelpaa, että syrjäseudulla enimmäkseen tyhjillään seisoneet postikonttorit on siirretty kaupunkeihin ja taajamiin, missä niille on siistissä ja lämpimässä kivitalossa paljon mukavimmat ja asiakasystävällisemmät tilat kuin jossain peräkylän rötiskössä.

Eikä ymmärretty oikein riemuita siitäkään, kun Postin hyvä kaveri Postipankki muutti nimensä paljonkin asiakasystävällisemmäksi ja modernimmaksi ja kansainvälisemmäksi Leoniaksi. Siinähan säästyy pelkkänä kuivamusteena pieniä omaisuuksia, kun kansalaisten ei tarvitse enää kirjoittaa pitkää pankin nimeä vaan sutaisevat Leonian kuin ohimennen.

Kun tämä on tämmöiseksi päässyt, Postin on pakko jatkaa kehittymistään entistäkin asiakasystävällisemmäksi. Koska suurin osa asiakkaista on tyytymättömiä, keskimääräinen asiakastytyväisyys kasvaa tietysti sitä enemmän mitä vähemmän asiakkaita on.

Uusin keksintö on se, että Posti ja Leonia mahdollisesti lopettavat yhteistoimintansa. Aika luontevaltahan se tuntuukin, kun kerran pankki ei ole enää Postipankki. Postia sopivampia liittolaisia sille ovat esimerkiksi Lions-klubit tai Korkeasaaren eläintarha, sillä Leonia viittaa leijoniin.

Pesäeron jälkeen Postia kohtaavat uudet haasteet. Väen pelätään vähenevän, kun kerran pankkiasioita ei enää voi hoitaa samalla tiskillä.

Eipä huolta. Jatkamalla määrätietoisesti valitulla linjalla asiakkaat pystytään kyllä säilyttämään edelleen ja uusiakin hankkimaan. Ensiksi tietysti täytyy vaihtaa nimi paremmin aikaan sopivaksi. Kun kerran Yhdyspankista on tullut Merita ja Telestä Sonera, Postin nimeksi sopii mainiosti vaikkapa Limax, joka on etanan tieteellinen nimi.

Seuraavaksi jatketaan laatikkoonkannon kehittelyä siten, että nykyisin pihoilla ja tienvarsilla ikävästi rivissä töröttävät punaiset postilaatikat siirretään postikonttoreihin. Sinnehän niille tulee nyt tilaa, jos kerran Leonia lähtee. Kun ihmiset joutuvat hakemaan postinsa konttoreista, niitä ei tarvitse lopettaa, koska niitä tarvitaan postinhakupaikkoina. Asiakkaat puolestaan saavat täsmälleen sellaista palvelua kuin ansaitsevat, koskapa he vastaavat siitä itse.

Jos joku vielä purnaa, häntä voidaan muistuttaa, mikä on vaihtoehto eli palvelun tehostamisen seuraava askel: postikonttorit lopetetaan kokonaan ja asiakas saa viedä kirjeensä itse perille asti.

