

Szántai Sárközi Ambrus
MARTE elnöke

Hogyan válasszunk szolgáltatást végző szakembert?

(Tanulságos történet az óvatos megrendelő módszeréről)

Ha az építéshez, felújításhoz vagy csak egyszerűen egy otthoni berendezésünk javításához szakembert keresünk, sokszor kerülünk nehéz helyzetbe. Igaz ugyan, hogy az interneten vagy a reklámkiadványokban szinte minden terület vállalkozói megtalálható, de mégis mindig egy kicsit több információt szeretnénk tudni a potenciális jelöltünkről.



Ez különösen így van, ha jelentősebb összegű a megbízás, vagy egy esetleges rosszul sikerülő kivitelezés esetén nem könnyen módosítható az eredmény. A kisebb munkáknál pl. egy meghibásodott eszközünk vagy épületszerkezetünk javításánál azonban egy másik feltételre is gondolunk.

Azokban az esetekben, amikor a javítás csak a helyszínen, a lakásunkban végezhető, szeretnénk tudni, hogy ki ő és milyen személyiségű a szakember. Végül eredményben mégiscsak az életünk legintimebb világába hívunk meg egy ismeretlen embert.

Általánosságban ezért kedvelt az ajánlás útján történő szakemberválasztás. A gond csak az, hogy erre nem mindig adódik lehetőségünk.

Az alábbi eset velem történt meg, amelynek magam voltam a „teszt” alanya, de számomra is tanulságos volt, ezért okulásként megosztom.

A hétköznapok sokszor egyhangúnak tűnő kommunikációjában nem is gondolunk arra, hogy egy számtalanszor elhangzott telefonhívással induló megrendelés addig át nem élt eseményeken keresztül komoly tapasztalatokat jelentő tanulsággal szolgálhat.

A történet néhány évvel ezelőtt egy telefonhívással indult. Egy idős férfihang érdeklődött a redőnyjavítási szolgáltatásról. Egyszerű, mondhatni hétköznapi eset.

Megállapodásunk szerinti időben megjelentem a nyolcadik kerület egy régen patinás részében található címen, a Tisztviselőtelepen.

Kevesen tudják, hogy ez a sokszor még ma is pejoratív felhangokkal említett nyolcadik kerület „rózsadombja”, amelyet a XIX. sz. végén kezdtek el építeni és ma a teljes terület műemléki védelem alatt áll.

A megrendelőm egy nyugdíjas hídépítő mérnök, aki a hétköznapokban is csokornyakkendő eleganciájával tökéletesen illeszkedett a környezet hangulatába.

A feladat egyszerű volt. A három szobás nagypolgári lakás erkélyére nyíló ajtó faredőnyének felhúzó zsinórja szorult cseréire.

Már szinte elfeledtem ezt a sokszor ismételt és nem különösebben emlékezetes munkát, amikor négy hónap múlva ismét jelentkezett az úr. Most azt kérte, hogy az erkélyajtó faredőnyét cseréljem le műanyag redőnyre. Semmi különösre nem gondoltam, és természetesen elvégeztem a munkát, ami megint csak nem volt különösebben figyelemre méltó.

A történet akkor kezdett érdekessé válni, amikor újabb hat hónap elteltével ismét felhívott a csokornyakkendős nyugdíjas hídépítő mérnök úr. Ekkor azt kérte, hogy minden faredőnyt cseréljek műanyagra. (Abban az időben még nem volt elterjedt az alumínium redőny mint opció.)

Kissé furcsállottam ezt az időbeni ütemezést, de hát megéltem én ennél érdekesebb helyzeteket is – gondoltam. Nem sokára kiderült, hogy a történések ilyen sorrendje nem volt véletlen.

A megrendelőm eddigi kissé hűvös távolságtartó magatartása mintha oldódott volna. Azt kérdezte: tudja-e, hogy hogyan találtam meg önt?

Nem, de bizonyára elárulja - válaszoltam.

Ekkor felemelt az asztalról az előre elkészített és egy helyen megjelölve kinyitott 1983-as budapesti egyéni előfizetői telefonkönyvet. A megkopott, viszonylag vékony sárga könyv, amelynek sárguló lapjai a korszak kevészámú egyéni telefonszámlájdonosainak büszke kiváltságát dokumentálta. Az utolsó lapjain a kisiparosok reklámjai és telefonszámjai szakmánként és azon belül alfabetikus sorrendben az iparosok adatai. Az előre kinyitott oldalon a redőnykészítő és javító fejezetnél (akkor még egyszerűen ez volt a foglalkozásunk megjelölése) vastag tollvonásokkal áthúzva a legtöbb hirdetést.

Tudja arra gondoltam, – fedte fel a módszer lényegét a megrendelőm – hogy ha régi hirdetésekben keresek iparost, akkor a jó szakember megtalálása nagyobb eséllyel valósulhat meg. Arra jutottam, hogy ha valaki már hosszabb ideje folyamatosan végzi a tevékenységét, akkor azért a koszon kívül talán más is ragad rá. És ha még ezek után szabadlábbon van, akkor arra is komoly esély mutatkozik, hogy tisztességes ember.

Nézzé – mutatott a telefonkönyv lapjain áthúzott (volt) kollégák reklámjaira – ez megszűnt, ő meghalt, ez sem működik stb. Maga volt a listában, aki felvette a telefont, hát elhívtam.



Ekkor kezdődött, mint most már kiderült, a tesztelésem. Első próbatétel: a megadott időpontban érzek-e? Műszaki emberként azt vizsgáltam, - folytatta – hogy milyen szerszámokkal dolgozik, és hogy vajon most próbálja kitalálni a tennivalókat, vagy rutinosan cselekszik. Egy gurtnicsere esetleges nem nagy áldozat ennek kiderítésére.

A személyi és szakmai hozzáállás sajátos vizsgálatának eredménye után most már maga a termék megismerése következett. Ezt a legkisebb méretű és költséggel járó erkélyajtó redőnyének lecserélése biztosította, ami az eredménytől függetlenül elfogadható kockázatviselést jelentett.

Félévi használat és tapasztalat után, ami megfelelő bizonyosságot adott a termékről és a kivitelezést végző iparos szakmai és emberi kvalitásairól megtörtént a végleges cél megvalósítása: a lakás minden régi, már többnyire korhadt faredőnyét kicseréltük.

Furcsa, ambivalens érzés fogott el, hiszen én az alapja voltam egy érdekes kísérletnek, ugyanakkor szenzációs ötletnek vélem azt a tudatosan felépített és végrehajtott folyamatot, amit a megrendelőm az önmaga megnyugtatása érdekében kigondolt.