



אתיקה במכירות? יש חיה כזאת

בחנות הצבע הזה נראה כל-כך יפה, למה אצלי בבית אני לא מסוגל לסבול אותו? ולמה הקיר מתלכלך כל הזמן, המוכר הבטיח לי שזה שהצבע הזה בעל יכולות לרחות כתמים? אין מי שלא חווה את המצב בו מוצר או שירות שרכישתו נעשתה על-פי עצותיו המקצועיות של איש מכירות חניני, מתגלה כדבר האחרון לו אנו זקוקים. האם במצבים מעין אלו ניתן להאשים את המוכר הממולח בכך שגרם לקונה התמים לבזבז את מיטב כספו על מוצר שלא עונה על צרכיו?



קבוע. ללקוח מידע מוגבל הוא מגיע ללא סיוע "ארטילרי", ואם איננו קונה כפייתי, סביר להניח שהוא מבצע עסקאות בודדות בכל שבוע. היתרון של איש המכירות מטיל עליו אחריות, ומבסס את הדרישה ליצירת תנאי מכירה סבירים, בהם יתרונו של המוכר לא יכניע מראש את הלקוח. רק עסקה שאינה נכפית עומדת בתנאי מכירה אתית. נכון שאף מוכר לא

לאיש המכירות יתרון גם בנוגע לנגישות למידע שיש לכל אחד מהצדדים לעסקה. ללקוח אין ברירה אלא לסמוך על המידע שנמסר לו מנציג המכירות. על כן נדרש האחרון לעמוד בקריטריונים של גילוי נאות. חובתו של איש המכירות לספק ללקוחו מידע רלבנטי שהלקוח לא יכול להשיגו בעצמו ובאמצעים פשוטים. נניח שאדם בא לרכוש זוג אופניים. האם עליו לספר לו כי אצל המתחרים ניתן להשיגם במחיר זול יותר? בוודאי שלא, מידע מסוג זה עליו לגלות לבד. על מוכר לספק ללקוח מידע רלוונטי

אין כל ספק שלאיש המכירות קיימת מידה מסוימת של אחריות כלפי לקוחותיו וצורכיהם, אולם כדי לקבוע את מידתה יש להעמידה מול אחריותו לדאוג לטובת האינטרסים של העסק שאת מוצריו ושירותיו הוא מוכר, לשכוח את אחריות הצרכן לצרכנות נבונה ואחריות, שמשמעותה בריקה של מה שמציעים לו לקנות. הדרישה להגברת המכירות והתגמול הכספי שבצדה, עלולה להוביל את איש המכירות לעבר אימוץ דפוסי פעולה בהם צרכיו של הלקוח זוכים לתשומת לב מועטה, לעתים עד כדי ביטולם המוחלט. התנהלות כזאת יכולה להיות משתלמת בענפים בהם הלקוחות הם בעיקר מהסוג המודמן, למשל תיירים. בטוח הארוך, ריבוי של אירועים בהם מתבצעת מכירה שאינה מתיישבת עם צורכי הלקוח, עלולה לפגוע דווקא במשווק עצמו, הן על-ידי איבוד לקוחות והן על-ידי הפיכתם לחשדנים יתר על המידה.

כיצד יכול אדם להתנגד להצעת שירות ללכידת נחשים, כשבפתח ביתו מופיע אדם המחזיק נחש ארסי ומודיע: "איתרנו מאורת נחשים תחת ביתך". פעולה זו אינה שונה מכיוון אקדח לרקה

מחזיק באמתחתו כלי נשק ומאיים על לקוחותיו, אבל בהחלט יש מצבים היכולים להיחשב "כעסקה שלא ניתן לסרב לה". כיצד יכול אדם סביר להתנגד להצעה לרכוש שירות ללכידת נחשים, כשבפתח ביתו מופיע אדם, מחזיק בידו נחש ארסי ומודיע: "איתרנו מאורת נחשים תחת ביתך". פעולה כזאת, גם אם היא נטולת כל חשד להונאה, אינה שונה מכיוון אקדח לרקה, ולמעשה מהווה כפייה. תנאי נוסף הוא שאין להפעיל אמצעים שיגרמו ללקוח לרכוש מוצר תוך כדי חוסר היכולת להפעיל שיקול דעת רציונלי.

במסגרת השאיפה למכירה הוגנת, יש לזכור שלאיש המכירות יתרון כביר על פני לקוחותיו - הוא מכיר את מוצריו ואת השוק בו הוא פועל, מגובה בדרך-כלל במערך שיווק מקצועי ומייצר מכירות על בסיס

שאינן אפשרות להשיגו באמצעים פשוטים. מאידך, עליו להתאים את האופניים לצרכיו, ואם הוא מתכוון לרכוב עליהם פעם בשבוע להנאתו, אין כל סיבה למכור לו זוג שמתאים לרכיבה בטור דה פראנס שמחירו יקר מחופשה משפחתית בפריז. ●

הכותב הוא חוקר בתחום ניהול סיכונים ואתיקה של שיווק ומכירות באוני' בן-גוריון. המאמר נכתב לרגל כנס "אתיקה ומכירות" שנערך אתמול במרכז לאתיקה בירושלים