

מטלה מס' 7

תלונות של צרכנים ביחס לחברות הגדולות זוכות לסיקור נרחב למדי בתקשורת כאשר אין בחירות, מלחמה או קטסטרופות אחרות. בהצצה חטופה בכותרות החדשות של החודשים האחרונים אפשר יהיה להיתקל בביקורת צרכנים כלפי חברות ביחס לנושאים שונים כמו יוקר המוצרים, הטעויות בפרסום, איכות השירות או המוצר, ענייני בריאות, הגנת בעלי חיים ועוד. מה קורה בהנהלת החברות בעקבות הביקורת שמושמעת? מה השיקולים שצריך לקחת בחשבון בניהול התגובה לצרכנים? במטלה זאת תיכנסו לנעליים של הנהלת אחת החברות ותנסו ליישם את העקרונות שנלמדו בשיעור על אירוע פיקטיבי שהחברה מתמודדת איתו.

הנחיות:

את/ה משמש/ת כסמנכ"ל הכספים של חברה X ומוזמן לשיבת הנהלה שמתכנסת היום ונועדה לדון בסוגיה דחופה שמעסיקה את החברה. התיאור של הפירמה ושל הסוגיה מופיעים בהנחיות של כל קבוצה למטלה במוודל.

חברי ההנהלה דנים בישיבה בביקורת שהוטחה כלפי החברה ובקביעת אסטרטגיה להתמודדות עם הסוגיה. במהלך הישיבה מושמעות הטענות המופיעות בהמשך.

עליך להתייחס לחמש טענות (מתוך 6) תוך התבססות על החומר הנלמד בשיעור (כולל במידת הצורך הקישורים אליהם אתם מופנים). בהתייחסות יש להגיב לטענה ולומר האם את/ה מסכים/ה עם הטענה או מתנגד/ת לה ומה הנימוקים לכך על פי החומר הנלמד. מה שאנחנו מחפשים זה לראות שאתם מבינים איך הטענה מתקשרת לחומר, מזהים האם הטענה תואמת את הנלמד בשיעור או סותרת אותו, ומצליחים לנמק במילים שלכם על פי מה שלמדתם. (2 נק' לכל טענה. סה"כ 10 נקודות)

ההתייחסות לכל טענה צריכה להיות קצרה (עד חמש שורות. סך כל המטלה לא תחרוג מ-600 מילים). נסו לכתוב כאילו אתם קראתם את השיעור בעוד ששאר חברי הנהלה לא קראו אותו. מצד אחד, אתם צריכים להסביר על מה אתם מתבססים כך שמי שלא קרא את החומרים יבין את הכוונה. מצד שני, אתם לא יכולים לבזבז את כל הישיבה על הסברים וצריכים להיות ממוקדים.

הטענות שהושמעו בישיבה:

- 1) "חרם צרכנים לא יהיה פה ולכן לא צריך להתרגש מהרעש, זה יעבור".
 - 2) "כל מחקרי השוק האחרונים שלנו מצביעים על רמות מאוד גבוהות של נאמנות למותג שלנו. הצרכנים אוהבים אותנו ולכן לא יתרגשו ממעידה חד-פעמית".
 - 3) "מה שאנחנו צריכים לעשות זה לפרסם הסבר ולחשוף את כל הנתונים והעובדות".
 - 4) "יש כאן הזדמנות לעשות שינוי אמיתי בגישה שלנו. בואו נחשוב איך הולכים עם הצרכנים במקום נגדם ולראות מה אנחנו יכולים לשנות".
 - 5) "גם אם נתנהל בהתאם לדרישות הצרכנים, אלה שאכפת להם מהעניין הזה הם קבוצה קטנה מאוד. כל השינויים האלה יעלו כסף ומרבית הצרכנים לא יושפעו מהשינוי ולא יקנו אצלנו יותר רק בגלל".
 - 6) "זה לא נושא חברתי בוער כרגע, יש נושאים הרבה יותר דחופים בעיני הציבור ולא הייתי מטפל כרגע דווקא בנושא הזה".
- * נא קיראו בעיון את ההנחיות למטלה והקפידו על הוראות ההגשה המופיעות במוודל ובסילבוס.