

## Case Study 5 – Dịch vụ hoàn hảo

Nhiều năm trước khi còn sinh sống tại Mỹ, Ron đã mua một đôi tất dài bằng lụa tại một công ty có tên là L.L.Bean kèm theo đó là cam kết “Bảo hành trọn đời” của hãng. Nhiều năm sau đó khi Ron chuyển sang sinh sống tại Singapore, khí hậu thay đổi đã khiến chiếc tất không còn phù hợp với ông. Chiếc tất đã cũ đi kèm theo đó là những lỗ thủng ở gót chân và bị sờn rách ở nhiều nơi khác.

Lúc này, Ron lại nhớ đến cam kết trước kia của hãng nên ông đã đặt đôi tất này vào một phong bì màu nâu và gửi đến hãng L.L.Bean, ông cũng không quên kèm theo ghi chú viết bằng tay: “Xin vui lòng thay đôi tất này”. Khi đó, Ron không có địa chỉ đầy đủ của công ty. Ông không mua bất cứ mặt hàng nào từ L.L.Bean trong nhiều năm nay. Do vậy, mặt ngoài của phong bì Ron ghi: "L.L.Bean, Phòng Dịch vụ khách hàng, Maine, USA".

Tại bưu điện, Ron cảm thấy thật ngốc nghếch khi gửi lại một đôi tất đã quá cũ kỹ như vậy. Ông cảm thấy không mấy thích hợp khi gửi nó đi nửa vòng trái đất bằng máy bay. Vì vậy, với một đô-la Mỹ, ông gửi đi qua đường biển với thời gian đến chậm hơn nhiều.

Thời gian trôi đi và Ron quên luôn cả về đôi tất này.

Hai tháng sau, một phong bì được gửi tới Ron từ L.L. Bean. Bên trong là một lệnh nhận tiền trị giá một đô-la Mỹ. Không có bất cứ giải thích nào, chỉ là một đô-la Mỹ. Ron hình dung rằng hãng L.L Bean đã định giá đôi tất cũ và tính toán giá trị còn lại của nó! Ron cười và quên ngay.

Một tháng nữa trôi qua và lần này là một phong bì lớn hơn được gửi tới Ron. Bên trong là một đôi tất dài bằng lụa mới cứng. Cùng kích cỡ và cùng màu sắc với đôi tất cũ, chỉ có điều là hoàn toàn mới.

Cùng lúc, những catalogue mới nhất được gửi tới Ron từ L.L. Bean và ông đã mua thêm nhiều quần áo khác. Ông luôn cảm thấy an toàn khi mua sản phẩm từ L.L Bean. Ông biết điều đó từ trải nghiệm của chính mình, cam kết của L.L Bean "Bảo hành trọn đời" là có thực.

Khi Ron trở lại Mỹ, ông đã gọi cho đại diện bán hàng của L.L. Bean, Ron thuật lại nguyên văn việc đôi tất cũ được thay mới như thế nào.

"Một điều vẫn khiến tôi không hiểu", Ron nói với người đại diện bán hàng kia, "Lệnh nhận tiền một đô-la có nghĩa là gì?".

Cô này cười lớn và đáp lại: "Trước khi thay mới đôi tất cho anh, chúng tôi muốn hoàn lại cước phí bưu điện!".

Câu hỏi gợi ý:

1. Hãy mô tả sự khác biệt trong dịch vụ chăm sóc khách hàng của L.L.BEAN?
2. L.L.BEAN đã thực hiện những điều gì để gây ấn tượng lâu dài với khách hàng?  
Theo em, điều này giúp ích như thế nào để khách hàng trở nên trung thành với hãng?