

קונים רק רהיט עם גב



לא פחות חשוב: שירותי גישה

שאלתי את מר סגרה מה קרה כשללקח יש סענה על המוצר שרכשתי. הוא ענה שכשקונים רהיטים מחברי האיגוד בלבד, יש לפי לפנות, לצרכן יש גב ויש כתובת! במקרה של סיכסוך או חוסר הבנה בין הצרכן לבין חברת הרהיטים, הוא מוזמן לפנות ולקבל שירותי גישה מסעם "איגוד תעשיות הרהיטים בישראל", כדי למנוע סיבוב בסיפול, עוגמת נפש ואת הסתבכות שבה עת לבתי משפט. שירותי גישה אלה ידועים כאחת הדרכים היעילות והמהירות ליישוב סיכסוכים כאלה. מסרתם להביא את הצדדים המסוכסכים להליך של הירבדות ומשא ומתן באמצעות צד שלישי מיומן וניטרלי, שלא שלטה בתהליך ובתוצאות. הליכון מוכיח שיישוב סיכסוכים בדרך של הסכמה באמצעות גישה, היא דרך יעילה למצוא בדרכי שלום פתרון לסחלקות כאלה, לשביעות רצון הצדדים ותוך שמירה על החזקים ביניהם ואף שיפורם.



איגוד תעשיות הרהיטים בישראל
ISRAEL FURNITURE INDUSTRIES ASSOCIATION

מאת ענת שילאר

החשש, שבבואנו לרכוש רהיטים אנו שמים את סיכוי כספנו על קרן הצב, מלווה רבים מאיתנו. העיתונות מלאה בסיפורים על צרכנים ששילמו חלק מסכום הרכישה מראש, ויצוץ הרהיטים מסוג קטן פשוט רגל ונעלם עם כספם, או על כאלה שרכשו רהיט יקר שהסתבר כפגום, וסעמתיים לא נעם. בתקופה זו בה הסבב הכלכלי אינו קל, חשוב מאוד לודא שאנו רוכשים רהיט "עם גב" מחברה ידועה ויציבה המחוייבת לאמנת האיכות ושירות. רחל, חברתי הסובבת, עברה לדירה חדשה וכשנפגשנו שיחפה אותי במה שעבר עליה: "ההליך הכניסה וההתארגנות בדירה החדשה", אמרה, "הוא החלק הקל שבכל הסיפור. הזמן מסבך ורכשנו רהיטים חדשים לחדר השינה, לסלון ולחדרי הילדים מנגר והוא הבסית לנו הרים ובעצות. שלמנו 50 אחוז מראש וקשינו שיגע בזמן. באיכות ובעיצוב שסיכמנו עליו מראש. מסתבר שסעימנו אחרי נידוד והסגן שירות כלפון קיבלנו רהיטים שנראים אחרת ממה שהזמנו ועם פגמים. הווכחים עם הנגר החישו אותנו אין לנו כוחות לבתי משפט ואנו מאוכזבים ומיואשים".

מהי אמנת האיכות והשירות

מכיון שגם אנחנו רוצים להחליף את הרהיטים בביתנו וממש לא רוצים לחוות את מה שרחל ובעלה חווים, החלטתי, מתקף

עסקיני ככתבת לעיצוב, לבדוק את המסמך של רכישת רהיטים נבונה ולעסוק, נפגשתי עם מר אורי סגרה, יו"ר "איגוד תעשיות הרהיטים בישראל" ומנכ"ל חברת "ריבירה". הוא סיפר לי שיש סדר בבלגן ושכדאי לודא, בבואנו לרכוש רהיט, שהחברה מסנה אנו רוכשים חתומה ומחוייבת לאמנת האיכות והשירות. מסתבר שיש 65 חברות הרהיטים שבאיגוד מחוייבות על ידי "אמנת השירות והאיכות" שלה, עליה הן חתומות, להחלים את המוצר לצרכי הצרכן והאקלים הישראליים, לשמור על איכות המוצר, להעביר ללקוח את כל המידע הקשור בהרכב החומר רים של המוצר ולהקפיד על שירות ללקוח לשביעות רצונו המלאה. הן מחוייבות לעמוד בתנאי אספקה סבירים, לאפשר אחריות של שנה לפחות ולפעול לשיפור סתמי של איכות המוצרים והשירות, להקפיד על איכות ייצור ולימור נאותים ולשים את בסיסות המוצר בראש סדר העדיפויות שלהן. הן מקפידות לעבוד עם המעצבים הבולטים בארץ ויש להן יכולת פיתוח מרשימות הן משתמשות בחומרי גלם מהמער לים הקיימים, ברשותן תחן תוך על מוצרים המחוייבים בתחן והמפעלים שלהן ממוכנים ובעלי סמכות לעיתים יצר מהמתקדמות בעולם.