

## ABONEYİM ABONE...

Bir pazarlama profesyoneli ve akademisyeni olarak mesleki dergilerin bazısına aboneyim. Bunların yanında, hem sadece mesleki yayınlarla sınırlı kalmamak hem de gezmeye ve yeni yerler görmeye de meraklı olduğum için doğa, turizm ve coğrafya amaçlı dergilerden birine de abone oldum.

Bu derginin aboneliğinin bitmesine 3 ay kala, aboneliğimi bir yıl daha uzatırsam hangi hediyeleri vereceklerini bildirdiler. 2 tane hediye öneriliyordu ve bu hediyelerden biri, dönem içinde aldığım bir kitap idi. Biraz bozuldu. Eğer o kitabın daha sonra, aboneliğimin uzatılmasına karşın hediye olarak verileceğini bilseydim, para ödeyip almazdım.

Bu konuya fazla takılmadım. Geçen sene daha ilk uyarıda aboneliğimi uzatmıştım. Ertesi ay, uzatma hediyesinin daha da cazip olduğunu görünce acele ederek hata yaptığımı düşünmüştüm. Bu nedenle son aya kadar beklemeye karar verdim.

Gerçekten de ertesi ay, abonelik uzatma hediyelerine bir tane daha eklendi. Ben yine de son ayı beklemeye karar verdim. Diğer yandan giderek tatlılaşan teklifleri, CRM (Müşteri İlişkisi Yönetimi) dersi verdiğim sınıfta göstermeye karar verdim. Oldukça eğlenceli ve öğretici bir tartışma olabilirdi.

Son hatırlatma/uyarı/hediye yazısı geldiğinde, ikinci ile aynı hediyeleri içeriyordu. Yine de bir ay beklemeye karar verdim. Son defa gelen teklif de diğerlerinin aynı olunca, daha fazla beklemedim ve formu doldurup faksladım.

Zamanı gelip de dergi elime geçmeyince, çağrı merkezini aradım. Kendimi tanıttım. Zarfta yazılı olan abone numaramı söyledim. Sonra da aramızda şöyle bir konuşma geçti.

- Aboneliğim devam etmesi için başvuru formunu fakslamıştım.
- Burada başvurunuz görünmüyor.
- Peki...
- ...

Karşı taraftan bir süre ses gelmedi. Ben "Formunuz gelmemiş ama ben telefonda da kayıt alabilirim. Aboneliğinizi bir yıl daha uzatayım mı?" demesini bekledim. Oysa şöyle söylendi:

- Size yardımcı olabileceğim başka bir konu var mıydı?
- Hayır!
- Aradığınız için teşekkür ederiz.

Ve telefon kapandı. Şaşırdım. Aboneliğimi uzatmak için birkaç kelime etmek yerine, kendisini telefonda oyalayan bir kişi gibi davranmıştı bana...

Yeniden aramayı kendime yediremedim. Hemen “zaten okumaya fırsatım da olmuyordu” diye gerekçelendirdim. Serde koleksiyonculuk var, “belki bir gün o yerlere gidersem bilinçli olarak gezeyim” diyerek dergiyi alıyordum ama işlerim yoğundu... Meslek dergilerini bile okumaya zaman kalmıyordu... Sonuçta, dergi aboneliğim sona erdi.

Bu dergiyi yönetenlerin istatistiklerinde “aboneliği devam etmeyen” bir kişi olarak yer aldığıma eminim. Oysa, abone olmak isteyen ama CRM yaklaşımına önem verdiği için çağrı merkezinin davranışı nedeniyle vazgeçen kişi olarak sayılmalıydım.

Şubat 2008