

רשת מבקשת מלקוחותיה משוב על התנהלותה

המשנה למנכ"ל רשת אילן טוביהו ביקש ממפרסמים, משרדי הפרסום ומספקי התוכן שעמם עובדת הזכיינית לשתף פעולה עם חברת הייעוץ. "המטרה", כתב, "היא לשפר את איכות השירות ורמת המקצועיות שלנו"

בלעדי לכלכליסט

מיטל זדה

זכיינית ערוץ 2 רשת שכרה לאחרונה את חברת הייעוץ הארגוני TACK כדי לקבל משוב מלקוחות ומספקים על התנהלותה מולם – כך נודע ל"כלכליסט". אילן טוביהו, המשנה למנכ"ל רשת, שלח בתחילת החודש מכתבים ואימיילים ללקוחות הזכיינית (מפרסמים, משרדי פרסום וחברות מדיה) ולספקיה (גופי הפקה ותוכן), שבהם ביקש את שיתוף הפעולה שלהם עם חברת הייעוץ. במכתב הסביר טוביהו שמדובר ברצון של רשת לשפר את איכות השירות ורמת המקצועיות של הזכיינית. מורכב בהליך מעמיק שכולל פגישות אישיות של הרבה ברה ולא מענה על סקר ממוחשב. "המידע

שייאסף יישמש לגיבוש תמונת מצב מכלל המוראיינים על רשת", כתב טוביהו. נוסף על כך הבטיח טוביהו כי המידע שייאסף ביחידות האישיות יישמר בסודיות ולא ייועד להפצתו. לעת עתה, איסוף המידע מהלקוחות והספקים נמצא בראשיתו.

שכיחה של חברת ייעוץ ארגוני אינה חריגה בקרב חברות ארגוני שונים. חברת TACK עצמה עובדת עם כמה ארגונים בתחום התקשורת, משרדי פרסום, חברות מוזון ותעשייה ומנהלה הוא ד"ר איתן אור.

הפעם האחרונה שבה שכרה רשת חברת ייעוץ הייתה לפני ארבע שנים. במהלך העבודה של רשת ב-2008 עם שלי תשובה, שותף מנהל בחברת הייעוץ טריגרפורסיט, הועלתה ההמלצה לערוך סקר רחב ולקבל משוב ענייני מלקוחות. כפי שפורסם ב"כלכליסט", השבוע הגיש אבי צבי, מנכ"ל רשת, לדירקטוריון הזכיינית תוכנית הבראה. התוכנית

אמורה לפרט את המהלכים הארגוניים והעסקיים של החברה בשנתיים וחצי הקרובות, כלומר עד 2012, מועד המעבר מוויכונות זמניים לרישיונות קבועים. לא מן הנמנע שהמלצות חברת הייעוץ ישר לבו בתוכנית ההבראה.

במקביל, בחודשיים האחרונים החלה סמנכ"לית משאבי אנוש החדשה של רשת, עדי קורן, לערוך סבב שיחות מקיף עם עובדי הזכיינית. לפי הערכות, ייתכן שבסופו של התהליך תגבש אף היא מסקנות על המבנה הארגוני הקיים בזכיינית, ומה שעתיד לתרום לכך הוא המשוב שיתקבל מחברת הייעוץ.

יצוין שבתחילת יוני פוטרה רשת כ-15 עובדים, שהם כ-10% מכוח העבודה שלה. טוביהו בתגובה: "רשת שמה בראש סדרי העדיפות שלה את הלקוחות. לכן, אחת לכמה שנים אנחנו

עורכים סקר רחב שבו אנחנו בודקים מהם היתרונות ומהם החסרונות של רשת. המטרה היא לשמר את היתרונות ולהשתפר בעתיד".



אילן טוביהו
"לשמן את
היתרונות"

צילום: שאול גז