

מגמה חדשה: ספרים עד הבית

אילן מאור, הורה ויזם אומר שהחזון שלו היה שלא יצטרכו עוד לכתת רגליים לחנויות הספרים, לעמוד בתור, לבצע הזמנה, לרוץ הלוך ושוב בכל פעם שמגיע עוד ספר שאזל מהמלאי, שלא לדבר על העדכונים שמביאים הילדים ללכת במהלך השנה, ואותה תחושה שתמיד מקננת בך שבטח עובדים עליך ומפקיעים את מחירי הספרים.

השירות של מאור מספק את כל ספרי הלימוד וכן ציוד משרדי, במהלך החופש הגדול אל ביתך, וכל ספר שנוסף במהלך השנה, מגיע הביתה עם שליח.

מאור עבד בחברות הי-טק, ראשית כמהנדס ומשם עבר לתחום שירות לקוחות, כולל תפקידי ניהול עד דרגת סמנכ"ל שירות לקוחות ושהות ממושכת בארצות הברית. לאחר שנחשף לתודעת השירות האמריקאית, היה לו ברור שהשירות הוא מעל לכל. כך היה בקיץ שעבר, כשהחל את מיזם ספרי הלימוד שלו, ודאג כי המארגים יגיעו לבית הלקוחות עד 7 ימי עבודה מיום ההזמנה, וכך השנה, כשהרחיב את השירות שהוא מעניק גם לעיטוף ולמכשירי כתיבה.

והמחירים? לדברי מאור, מחירי ספרי הלימוד נקבעים על ידי משרד החינוך ונמצאים בפיקוח. כל שנוסף הוא המשלוח, שחזרה לבצפר גובים עבורו מחיר עלות בלבד. כל הזמנה המגיעה לשירות הלקוחות, בין אם בטלפון, בפקס, בדואר אלקטרוני או באמצעות [אתר האינטרנט](#) עוברת הישר למחלקת ההזמנות, שמפעילה את "בית האריזה" ודואגת גם לתהליך איסוף הספרים ולאריזתם, וגם לתהליך הביקורת, באמצעות בקר שעובר ובודק כל הזמנה בטרם תשלח באמצעות שליח עד בית הלקוח. החיוב נעשה רק כשהחבילה יוצאת את פתח בית האריזה אל הלקוח.

לדברי מאור יש בישראל 4,000 בתי ספר (יסודי עד תיכון), 1,500,000 ילדים בגילאי בית-ספר ומאות אלפי הורים, שעומדים בתור ונדחקים בחנויות, כדי להשיג את ספרי הלימוד לילדיהם, לרוב יומיים שלושה לפני שעת השין.