

Su-i zan hüsn-ü zan dengesi

İzmir'den okuyucumuz: “Alış veriş için gelen müşterilere hırsızlık yapabilir düşüncesi ile tereddütlü bakmamızın mahzurları var mıdır? Dükkânımızdan bir şey kaybolduğu veya eksildiği zaman müşteriden şüphe etmemiz sû-i zanna girer mi? Müşterilerin bazıları için, ‘Bunları gözüm tutmadı’ diyebilir miyiz?”

Hayat risklerle doludur. Her işin bir rizikosu olduğu gibi, ticaretin de riskli yanları var şüphesiz. Müşteri kılığında gelen kişi, alacağı mallar için seçim yaparken, hatta göz boyamak için bir kısmını alırken, aynı zamanda bir hırsızlığın eylem plânını yapıyor da olabilir. Pişkince yapıyorsa, bizim gözümüzden de kaçabilir.

Fakat biz, her müşteriyi böyle töhmet altında bırakamayız. Çünkü dükkânımıza genelde hırsızlar girip çıkmıyor; çoğunlukla müşteriler girip çıkıyorlar.

Muhatabın içinden geçeni bilen hiçbir meslek yoktur. Her müşteri hakkında kötü tahmin yürütmekle haksızlık yapılmış olacağı şüphesizdir. Herkes hakkında hüsn-ü zan edelim; ama adem-i itimadı da elden bırakmayalım. Yani, “Hüsn-ü zan, ama adem-i itimat” eksenini muhafaza etmekte fayda var. Hüsn-ü zan ve adem-i itimat, ne haksız yere suçlamayı ve ithamı ihtiva eder, ne şüpheyeye ve tereddüde meydan verir, ne de art niyetli birisine imkân sağlar! Yani gerek müşteri-satıcı ilişkilerinde, gerek esnaf-bayi ilişkilerinde, gerekse her türlü ticarî işlemlerimizde hüsn-ü zanni esas tutalım; bizimle alış-veriş yapanın başka türlü bir art niyet taşımadığını var sayalım. Fakat bu varsayımımız, onunla ilgili gerekli tedbirleri almayacağımız mânâsına da gelmesin; yani âdem-i itimadı esas alalım.

Meselâ, dükkânı veya kasayı ona güvenip bırakıp gitmeyelim, satış reyonlarında kendi başına kalmasına izin vermeyelim, ortada kıymetli eşya bırakmayalım, müşteri olmadığı izlenimini uyandıran davranışlarını gördüğümüzde nazikçe uyarıp dükkânın kapısını gösterelim. Veya malları sardırdıktan sonra, “Parasını az sonra getireyim” diyen birisini eğer tanımıyorsak, bırakmayalım, önce parayı getirmesini nazikçe

isteyelim.

Bu ve buna benzer tedbirler s -i zanna girmez. Nez keti elden bırakmamak kaydıyla, tedbir her müşteri için alınabilir. Hatta davranışları şüphe uyandıran müşteriler için “gözüm tutmadı” denebilir ve davranışları hakkında yorum yapılabilir. Bunlar tedbir sınıfına girer.

D kk nımızdan veya ortalık yerden bir şey kaybolduğunda iki ihtimal gündeme gelir: Ya biz onu başka bir yere almışızdır ve unutmuşuzdur. Ya da birisi almıştır. Birisi almışsa, dostluğumuza güvenip, kullanıp geri getirmek niyetiyle almış olma ihtimalini de düşünmek l zım. Yani başlangıçta mümkünse suçlamasız bir seçenek aramalı, suçun bir kısmını kendi üzerimize de almalıyız.

Nezaketi elden bırakmayalım; ama müşteri kırılacak veya g cenecek diye tedbir almamazlık da yapmayalım.