

Afrekenen met klachten?

Zo doet u dat!

Wij hopen dat er u nooit een hoeft te krijgen, maar misschien wordt iedere ondernemer wel eens geconfronteerd met een klacht. In het najaar organiseert LVZ Waarschoot een workshop rond klanttevredenheid. Jan Roel van Rhee, zaakvoerder bij SB Management geeft er een

behandelen van klachten op een klantvriendelijke manier. Aan Vrij Ondernemen wou hij wel al wat do's en don'ts kwijt. Doe er uw voordeel mee!

“Klachten kunnen heel divers zijn: een goed dat defect is bij levering, bedorven voedsel of een herstelling die niet geslaagd is”, zegt Jan Roel van Rhee van SB Management. “Voor de meeste zakelijke en commerciële klachten kan je een strategie volgen (zie stappenplan) die het mogelijk maakt een klacht klantvriendelijk te behandelen. Daarbij gaan we er wel vanuit dat mensen sterk genoeg zijn op hun vakterrein om die klachten op te lossen.”

behandeling zo belangrijk?

Soms kan over een klacht vrij gecommuniceerd worden. Meestal zijn mensen bij klachten echter emotioneel uit balans door een bepaalde situatie. Ze zitten met negatieve gevoelens en willen daar



vanaf. Als je het goed aanpakt kan je die negatieve gevoelens rechtzetten en oplossen. Lukt dat niet of reageer je te laat, dan gaan ze ermee naar familie, vrienden of zelfs de concurrentie om het over die gevoelens te hebben. Zelfs de meest introverte mensen zullen op een bepaald moment hun verhaal kwijt willen. Ze zoeken mensen die hen gelijk geven en zo wordt een verhaal opgeklopt en ontstaat negatieve mond-aan-mond reclame. Een ramp voor je reputatie.

Hoe ga je daar het best mee om?

Wees die negatieve verspreiding voor. Laat klanten zien dat je deur altijd voor hen openstaat, ook bij problemen. Het gaat om een vrij intensieve vorm van communiceren. Mensen moeten je geloven. Als mensen boos zijn, werkt niets meer. Probeer hen dus eerst te kalmeren. Als je voldoende inleving toont, lukt dat meestal wel. Maar als dat niet lukt en de situatie laat het toe, probeer met hen dan even apart te gaan zitten. Neem er een koffie bij en toon hen dat die negatieve gevoelens zeker te bespreken zijn.

Groeit het aantal klachten vandaag de dag?

De lat wordt steeds hoger gelegd. Sommige bedrijven beloven alles vandaag, mensen zijn dus flink verwend. Neem nu de grote webwinkels: voor 10u 's avonds besteld, is voor 8u 's morgens in huis. Als het niet goed is, stuur je het weer op en krijg je je geld terug. Grote bedrijven kunnen dat. Het zijn marketingstrategieën om veel klanten te krijgen en te behouden. Maar de kleinere bedrijven en zelfstandigen moeten daar tegenop boksen. Dat maakt het heel moeilijk. Klanten verwachten van een klein bedrijf, wat

een groot bedrijf doet. Hoe flexibel je ook bent, soms stopt het.

Hoe ga je te werk als een klant het verkeerd voor heeft?

Eigenlijk doorloop je dan best dezelfde stappen als bij een andere klacht. Alleen komt er een stap bij. Probeer met de klant het hele proces te doorlopen om te zien wat er gebeurd is. Zo kan de klant zijn fout zelf ontdekken. Lukt dat

niet, dan kan je de adviserende partij zijn. 'Heeft u dat zo gedaan?', kan u dan vragen terwijl u hem wijst op de handleiding. Zo ontmasker niet jij de klant, maar laat je het de handleiding doen.

SB-management begeleidt bedrijven op maat voor een betere service en een betere verkoop.

janroel.vanrhee@sb-management.be

www.sb-management.be

Wat doe je...

als een klant plots voor je staat in de zaak en zijn onvrede uit?

Het stappenproces om een

Wat doe je beter niet?

1 Inleving tonen: Zeg tegen de klant dat je zijn probleem zo snel mogelijk zal oplossen. Zeg niet: 'Dat is natuurlijk vervelend.' Vervelend is een negatief woord. Oplossen klinkt veel beter.

1 Draai de zaken niet om. Zoek niet eerst de oplossing in plaats van eerst te kalmeren. Behandel eerst de mens en dan pas het probleem. Veel dienstverleners willen het probleem meteen oplossen, want dan zijn ze ervan af. Dat is verkeerd. Maak eerst werk van stap 1, namelijk je inleven.

2 Geef aan dat je er onmiddellijk werk van zal maken, dat je actie zal ondernemen. Zeg dat ook tegen de klant: 'U bent onmiddellijk aan de beurt.' Zo geef je het belang van de klant aan.

2 Laat jezelf niet uit balans brengen. De meeste mensen horen een klacht en denken: 'Oei, wat nu?' Een klant met een klacht wil je testen. Hij wil weten of hij nog goed zit bij jou. Wees kalm en overtuig hem.

3 Doe wat je gezegd hebt en doe meer. Als je zegt: ik los dat voor 17u vanavond op, zorg dan al om 15u voor een oplossing. Wees sneller dan je belooft.

3 Het is niet omdat jij tevreden bent, dat een klant dat is. Anderen denken anders dan jou. Stel je bij het voorstellen van een oplossing de vraag: zal dit voldoende zijn voor mijn klant? Probeer een wauw-gevoel te creëren. Doe 20% meer dan je hebt voorgesteld, dan zijn mensen echt heel tevreden.

4 Heb je gedaan wat je had beloofd? Breng de klant daarvan dan meteen op de hoogte. Breng hem ook op de hoogte als de plannen zouden wijzigen.

5 Ga achteraf na of de klant opnieuw tevreden is.

Download gratis!

'Handboek voor tevreden klanten', gaat verder in op deze problematiek. Benieuwd? Surf naar www.sb-management.be/d-boek.asp en download gratis het boek.