



THE LEADERSHIP CORP

KLACHTEN / KLACHTENBEHANDELING

Veel mensen vinden het niet prettig om klachten te krijgen. Als een klant een klacht heeft, is er in ieder geval volgens de klant, iets misgegaan. Ga maar eens voor jezelf na wat jij ervan vindt als je iets gekocht hebt en thuis aangekomen werkt het niet. Soms zijn klachten niet terecht, omdat de klant zelf iets verkeerd gedaan heeft. Maar ga altijd serieus om met de klachten!

Soms vertellen mensen niet eens dat ze een klacht hebben, maar uiteindelijk kiezen ze misschien toch voor een andere leverancier. Het is daarom belangrijk om goed om te gaan met de klachten die je krijgt.

STAPPENPLAN BIJ KLACHTBEHANDELING

1. Laten uitpraten

Laat de klant eerst zijn verhaal vertellen en wacht even met reageren. De klant kan in deze fase toch nog niet luisteren omdat hij teveel 'emotie' heeft.

2. Begrip tonen

Geef aan dat je begrijpt dat de klant boos is of een klacht heeft. Dat hoeft niet te betekenen dat je het ermee eens bent. Zo zal de opmerking: 'Dat is uw eigen fout', de klant nog bozer maken, terwijl een opmerking als: 'Ik kan me voorstellen dat u hier boos over bent', er meestal voor zorgt dat de klant rustiger wordt.

3. Vat samen wat precies de klacht is

Dan weet je zeker dat je het over hetzelfde hebt als de klant. 'Dus ik begrijp dat u heel lang moet wachten tot u warm water heeft.'



THE LEADERSHIP CORP

4. 'Excuus'

Als het jouw fout is (of de fout van een van je collega's) biedt dan je excuses aan. 'Het spijt mij dat het zo gelopen is meneer van Luttervelt.'

5. Alternatieven bieden die tot oplossingen leiden

Hier bepaal je samen met de klant mogelijke manieren om de klacht op te lossen. Het beste is meerdere alternatieven aan te bieden aan de klant: 'Wat heeft u het liefst; dat ik de toevoerklep repareer of dat ik direct ons nieuwe, verbeterde type installeer?'

6. Klant kiest

Laat de klant kiezen, dat geeft hem een prettig gevoel.

7. Afspraken

Maak een afspraak met de klant en zorg ervoor dat je die nakomt.

8 GOUDEN TIPS BIJ KLACHTBEHANDELING

1. Laat merken dat je het probleem en de klant serieus neemt.
2. Toon jezelf geïnteresseerd.
3. Blijf rustig, zakelijk en beleefd.
4. Val de klant niet in de rede.
5. Geef duidelijk uiting van medeleven, verplaats je in de klant.
6. Stel vragen om de feiten te weten te komen.
7. Vat regelmatig samen om te tonen dat je luistert en om zeker te weten dat je de klant juist hebt begrepen, geef ook een gevoelssamenvatting.
8. Geef duidelijk aan wat je wanneer gaat doen.