

Klachtenbrief Hs Bollie vzw

Naam

Straatnaam en huisnummer

Postcode & Woonplaats

Telefoonnummer (optioneel)

E-mailadres (optioneel)

Betreft:

Plaats & Datum

Handtekening

Procedure van klacht Hs Bollie vzw

Stap 1: luister naar je klant

We krijgen een telefoontje of e-mail van een ontevreden klant of een slechte review online. Wat doen we dan? De eerste stap is: we komen in actie. Snelheid is heel belangrijk, zeker nu. Dat betekent niet dat we direct met een oplossing moet komen. We zoeken eerst uit: wat ging er mis? Onze mening, verdediging of oplossing is bij deze stap niet relevant. We blijven rustig en zakelijk, zodat we de feitelijk gemaakte fouten kunnen onderscheiden van eventuele emotionele of minder relevante aantijgingen. We noteren alle details meteen, zodat de klant die niet hoeft te herhalen.

Stap 2: vat het verhaal kort samen

We laten merken dat we het probleem hebben gehoord en begrepen. We geven aan dat we begrip hebben voor deze vervelende situatie en zeggen iets in de van: "we hebben de belangrijkste punten genoteerd en als we jouw verhaal goed begrepen hebben, is er het volgende aan de hand: (...)."

Stap 3: bied excuses aan

Een boze klant wil op zijn minst een verontschuldiging horen. Daarmee erken je namelijk zijn of haar frustratie en geef je aan dat zijn klacht serieus wordt genomen. Ook als je vindt dat er niets is misgegaan, kun je zeggen: wat vervelend dat je dit zo ervaren hebt. Nadat je zo oprecht mogelijk excuses hebt aangeboden voor - bijvoorbeeld - een verkeerde communicatie, zal de klager eerder bereid zijn om jou meer details te verschaffen over wat er precies is misgegaan. Dit helpt je bij stap 4.

Stap 4: we zoeken de klacht tot op de bodem uit

Voor we over een oplossing gaan praten, is het belangrijk dat we precies weten wat er gebeurd is. Als we eerst nog met collega's willen checken wat er misging, doen we dat. Aan de andere kant kan het ook gebeuren dat er naar aanleiding van ons onderzoek bepaalde zaken aan het licht komen die voor rekening zijn van de klagende klant; dit zou betekenen dat de fout niet helemaal op ons bedrijf kan worden verhaald.

Stap 5: we overleggen hoe het beter kan

Blijkt uit het onderzoek dat onze onderneming wel degelijk de fout in is gegaan, maar heeft de klant aangegeven in principe nog wel producten of diensten bij jou te willen afnemen? Dan is het zaak om stap voor stap te bepalen hoe dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden voorkomen. Dat is misschien nog wel belangrijker wanneer de klant zelf (deels) verantwoordelijk is geweest voor de fout.

Stap 6: zand erover (of toch niet?)

Is het conflict opgelost? 'Zand erover en het niet meer erover hebben!', zou je misschien denken.

Een duurzamere strategie is vaak om naderhand bij de klager nog een laatste keer terug te komen op het vervelende voorval, zodat je kunt achterhalen of hij/zij tevreden is over de geboden oplossing.

Het sturen van een korte e-mail of het plegen van een telefoontje neemt doorgaans weinig tijd in beslag, maar menig klant zal zo'n gebaar waarderen.

Het is bij al deze stappen natuurlijk mogelijk: dat niet jij, maar de klant, leverancier of afnemende partij fout zat en dat hij of zij simpelweg niet voor rede vatbaar is. Het is in sommige gevallen uiteindelijk beter om niet meer te investeren in deze zakelijke relatie. We volgen onze procedure van stap 1 t/m 6, en weten in elk geval zeker dat wij er alles aan gedaan hebben.

