

Heeft het gesmaakt?

De biefstuk is zwart van buiten en taai van binnen, de frietjes zijn slap en futloos en de groente is veel te lang gekookt. "En, heeft het gesmaakt" horen we de ober vragen. "Ja hoor, het was best aardig." Wat zijn we toch een beleefd volkje, kritiek geven is niet onze sterkste kant. Jammer natuurlijk, vooral voor het restaurant. Die ziet ons nooit meer terug, zonder te weten waarom.

Veel organisaties hebben een efficiënte klachtenprocedure, een goed geoliede helpdesk en zij trainen hun medewerkers in het professioneel oplossen van klachten van klanten. Prima natuurlijk want we weten ondertussen allemaal:

- Klachten zijn een gratis kwaliteitsadvies.
- Klachten zijn kansen.
- Klanten zijn vaak meer tevreden over een leverancier die een klacht goed heeft opgelost dan een leverancier waar ze nog nooit een klacht over hebben gehad.

Maar niet iedere klant zal bij een probleem een klacht indienen of meteen de telefoon pakken als er iets mis is. Soms is het probleem te klein, heeft de klant geen zin of tijd om in de telefoon te klimmen of ziet hij op tegen een lange klachtenprocedure. Klanten wisselen liever van leverancier dan te gaan klagen bij hun huidige leverancier.

Door tijdens het verkoopproces zelf aan de klant te vragen naar feedback kunnen klachten proactief worden aangepakt. Stel vragen als "Hoe ervaart u onze dienstverlening?" of "Welke zaken kunnen wij verbeteren volgens u?" Hiermee nodigt u de klant uit om kleine irritaties uit te spreken, die nog niet uitgegroeid zijn tot een klacht. Dan heeft de klant in ieder geval zijn hart kunnen luchten en heeft u tijd om die zaken aan te pakken.

Ik moet de eerste ober nog tegenkomen die vraagt: "Wat vond u van het eten" in plaats van "Heeft het gesmaakt?" Pas dan zou het proactief klachtenbeleid zijn.