**Klacht afhandelen**:

Stap 1: Luisteren naar de klacht.

De klant met een klacht wil zijn verhaal doen. Luister met aandacht, spreek de klant niet tegen, neem een open houding aan en bevestig de klant. Pas als de klant zijn hele verhaal heeft verteld (hij valt in herhaling) vat je de klacht zo objectief mogelijk samen.

1. Luister met aandacht
2. Spreek de klant niet tegen
3. Neem een open houding aan
4. Vat de klacht samen

Stap 2: Bied verontschuldigingen aan.

Begin je gesprek met verontschuldigingen aan te bieden. Er bestaan geen terechte of onterechte klachten in deze methode. Zeg dat je het vervelend vind voor de klant, dat het niet had mogen gebeuren en dat je de klacht gaat oplossen. **Zeg niet** dat je het product gaat vergoeden maar zeg dat je de klacht gaat oplossen.

1. Biedt verontschuldigingen aan.
2. Zeg dat je het vervelend vind voor de klant.
3. Zeg dat je deze klacht gaat oplossen

Stap 3: Stel (open) vragen.

Door het stellen van open vragen probeer je erachter te komen wat de klant met het product gedaan heeft (vervoer, verzorging, plaats waar het product neer gezet is, temperatuur, zon etc.) Vat zo objectief samen wat de klant gedaan heeft.

1. Stel open vragen
2. Geef geen mening
3. Vat de antwoorden samen

Stap 4: Oplossing

Begin met te zeggen wat de klant goed gedaan heeft (“goed dat u met het product terug gekomen bent”) en daarna wat de klant beter had kunnen doen. Vraag daarna wat de klant een goede oplossing vind voor deze klacht. Beoordeel dit voorstel en ga er, indien mogelijk, in mee. Leg nogmaals uit wat de klant moet doen om zo’n klacht nogmaals te voorkomen.

1. Zeg wat de klant goed heeft gedaan
2. Zeg wat de klant beter had kunnen doen (nooit wat hij fout heeft gedaan!)
3. Vraag wat de klant een goede oplossing vind.
4. Vergoed altijd het product (geheel of gedeeltelijk)
5. Leg nogmaals uit hoe de klacht de volgende keer voorkomen kan worden.