



# Omgaan met klachten van klanten in 6 stappen

do, jun 2020

Elk bedrijf krijgt er zo nu en dan mee te maken: klachten van klanten. Wanneer de klantbeleving positief is, delen klanten dit met hun vrienden en familie. Dit is gratis marketing voor jouw bedrijf. Wat gebeurt er echter als klanten geen positieve ervaring hebben? Het antwoord is simpel: klanten gaan klagen.

Lees verder 

HOME / **OMGAAN MET KLACHTEN VAN KLANTEN IN 6 STAPPEN**

Wist je dat 13% van de ontevreden klanten hun ervaring met 15 of meer mensen deelt? Het is dus erg van belang om die ontevreden klanten weer positief te krijgen over jouw bedrijf. Uit onderzoek blijkt ook dat klanten die snel en goed geholpen worden met een

klacht vaak loyale klanten worden die jouw bedrijf promoten. We geven je zes stappen om ontevreden klanten om te zetten in tevreden klanten!

## Klachtenafhandeling stap 1: Luister

Omgaan met klachten begint bij luisteren. Jouw klant heeft reden gehad om ontevreden te zijn en neemt de tijd en moeite om te klagen. Het is belangrijk dat je hem of haar laat zien dat je de klacht serieus neemt. Snelheid is van belang, maar dat betekent niet dat je meteen met een oplossing moet komen. De klant wil namelijk eerst graag gehoord worden. Neem dus de tijd, noteer de details en vraag door om de klacht te kunnen begrijpen. Als je de klacht namelijk niet goed begrijpt, zal je uiteindelijk ook geen gepaste oplossing kunnen vinden.

## Klachtenafhandeling stap 2: Toon empathie

Zowel de klant als jij zelf willen zeker weten dat je het probleem begrijpt. Dit doe je door het probleem in je eigen woorden samen te vatten. Het maakt niet uit of je belt, mailt of chat. Geef dit aan en zeg iets in de trant van: "Ik heb de punten genoteerd en als ik uw verhaal goed begrepen heb, is er het volgende aan de hand: (...)." Door de klacht in jouw eigen woorden samen te vatten check je voor jezelf bij de klant of je het goed begrepen hebt en laat je tegelijkertijd zien aan de klant dat je geluisterd hebt en het probleem echt goed begrijpt.

Wil jij jouw ontevreden klanten omzetten in tevreden klanten? Wij hebben de expertise in huis om jou daarmee te helpen.

[Laat ons contact met jou opnemen →](#)

## Klachtenafhandeling stap 3: Zeg sorry

Een ontevreden klant wil op zijn minst een excuses krijgen. Daarmee erken je namelijk zijn of haar frustratie, wat op dat moment erg belangrijk is. Ook als er in jouw ogen niets is misgegaan, kun je zeggen: "wat vervelend dat u dit zo ervaren heeft." Wanneer je zo oprecht mogelijk je excuses aanbiedt, geef je niet alleen aan dat je de klacht serieus neemt, het zorgt er ook voor dat de klant eerder bereid is om meer details te verschaffen. Dit helpt je weer bij de volgende stap.

## Klachtenafhandeling stap 4: Los het probleem op

Heb je alles goed begrepen en heeft de klant een terechte klacht? Dan moet er een oplossing gezocht worden. Geef jouw klantenservice medewerkers bevoegdheid om het merendeel van de klachten zelf af te handelen. Op die manier wordt de klant niet van het kastje naar de muur gestuurd en komt er sneller een gepaste oplossing.

Zoek een oplossing die de klant weer tevreden stelt. Of nog beter: zoek een oplossing die de verwachtingen van de klant overtreft. Zo zorg je voor een positieve uitstraling naar je klanten.

Kom je zelf niet op een oplossing? Vraag gerust aan de klant aan welke oplossing hij of zij denkt. Dit kan ook nog eens lonend zijn, want de oplossing die de klant geeft is vaak relatief goedkoop.

Belangrijk is goed te communiceren met de klant. Kun je de klacht niet meteen oplossen? Laat dan weten wat je nu wel kunt doen en wanneer je weer contact opneemt met hem of haar.

## Klachtenafhandeling stap 5: Registreer- en categoriseer de klacht

Om klachten goed af te handelen is het belangrijk dat je alle gegevens goed noteert. Zorg er dus in ieder geval voor dat je de contactgegevens hebt genoteerd waarop je de klant kunt bereiken. Daarnaast valt van klachten veel te leren. Je wilt namelijk niet dat jouw organisatie dezelfde fouten blijft maken. Als het probleem zich vaker voordoet dan kun je wellicht de nodige wijzigingen doorvoeren in jouw bedrijf.

## Klachtenafhandeling stap 6: Doe navraag bij de klant

Is het probleem opgelost? Dan zou je kunnen denken dat de klacht is afgehandeld. Maar dat is juist de houding die je als organisatie beter niet kun aannemen. Je wilt de klant verrassen door zijn of haar verwachtingen te overtreffen! De laatste stap is een perfect moment om dat te doen. Door navraag te doen bij de klant weet je namelijk zeker of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een e-mail of een kaartje. Je kunt bijvoorbeeld een handgeschreven bedankje sturen, hem of haar een bosje bloemen geven of in een vroegtijdig stadium de mogelijkheid geven om nieuwe

producten met korting te kopen. Zo zorg je ervoor dat dat klant hierover spreekt tegen vrienden en familie! Het neemt doorgaans weinig tijd in beslag, maar jouw klant zal het gebaar zeker waarderen.

## Waarom klachten van klanten belangrijk zijn voor jouw bedrijf

Het oplossen van klachten heeft veel weg van brandjes blussen. Omgaan met klachten is een reactief gebeuren. Natuurlijk streef je ernaar om klachten te voorkomen, maar er zullen altijd mensen zijn die klagen om wat voor reden dan ook. Zie de klacht als een kans. Een mogelijkheid om de klant alsnog tevreden te stellen en te behouden. Met klachten kun je je knelpunten onder de loep nemen en direct verbeteren om meer klachten te voorkomen. Van klachten kan je dus leren en je bedrijf laten groeien!

Wil je meer informatie over persoonlijk klantcontact? Download dan onderstaande brochure!

GRATIS DOWNLOAD

### Brochure Klantenservice

Al 10 jaar lang levert ContactCare persoonlijke merk-waardige klantenservice voor grote en kleine organisaties. In deze brochure lees je hoe wij jou helpen naar tevreden klanten.

[Download de brochure](#)