

2.1 Het afhandelen van een klacht naar de klant toe

Het verschilt per bedrijf hoe met een klacht wordt omgegaan. Vooral bij grotere bedrijven vind je een speciale klachtendesk. De medewerkers behandelen de klachten en verzorgen de afhandeling. In andere bedrijven kunnen klanten met klachten terecht bij de klantenservice of informatiebalie, maar in veel bedrijven zal je zelf de klachten moeten behandelen.

Het is belangrijk dat er goede afspraken zijn over de klachtenbehandeling.

- *Wie behandelt welk soort klachten?*
In bedrijven waar meerdere personeelsleden rondlopen, is het belangrijk dat er precies bekend is wie klachten behandelt. Klachtenbehandeling is een specifieke bezigheid. Daarom moeten ze behandeld worden door ervaren mensen. De aard van de klacht is bepalend voor wie de klacht afhandelt. Grote en zware klachten worden vaak door de bedrijfsleiding zelf afgehandeld. Sommige klanten willen sowieso met de leiding praten als ze een klacht hebben. Belangrijk is dat een klacht nooit tot een nieuwe klacht mag leiden.
- *Waar behandel je klachten?*
Het is vaak niet anders mogelijk, maar het beste kun je een klacht behandelen op een plek waar je andere klanten niet met de klacht confronteert. Het kantoor van de baas is daarvoor vaak uitstekend geschikt.
- *Hoe behandel je klachten?*
In winkels is de klachtenbehandeling een onderdeel van de winkelformule. De klacht moet door iedere verkoopmedewerker van die winkel op dezelfde wijze behandeld worden.
- *Welke oplossingen mag je bieden?*
Ook hier geldt weer dat bedrijven daar een verschillende invulling aan kunnen geven. Je moet weten tot hoever je kunt gaan. Wanneer ruil je een artikel om, hoe ga je om met de schuldvraag, mag je geld terug geven en hoeveel, en welke andere oplossingen mag je de klant bieden.
- *Het gebruik van het klachtenformulier*
Werk je in je bedrijf met een klachtenformulier, kijk dan, voor je een klacht krijgt, hoe je dat formulier invult. Wie moet het invullen, jij of de klant? Ook moet duidelijk zijn wat je vervolgens met het klachtenformulier moet doen. Hoe registreer je de klacht.

In hoofdlijnen gaan klachten over een artikel of over de service van het bedrijf. Als een klant ontevreden over een bedrijf is, kunnen er verschillende dingen gebeuren:

- *De klant klaagt niet*
Nog geen vijftig procent van de ontevreden klanten klaagt daadwerkelijk over gekochte artikelen of het bedrijf. Dit is een probleem. Nog erger dan een klagende klant voor je neus, is een klant die zijn ontevredenheid niet kenbaar maakt. Die zie je niet meer terug. Hij kiest voor een andere bedrijf. Het gaat hierbij vaak om kleine ergernissen. De klant vindt het niet de moeite waard om een klacht in te dienen. Dit kost je niet alleen een klant, maar ook belangrijke informatie.

- *De klant klaagt niet bij jou*
Hier mag je ook niet blij mee zijn. De klant vertelt zijn klacht aan mensen in zijn omgeving. Die krijgen daardoor een negatief beeld van je bedrijf. Het kan je nog meer klanten kosten. Daar heb je op dat moment totaal geen invloed op.
- *De klant klaagt bij het bedrijf*
Nog geen twintig procent van de ontevreden klanten komt met een klacht naar het bedrijf. Hier heb je wat aan, je krijgt informatie. De klant komt jou vertellen wat er fout is aan een artikel of de dienstverlening.

Klachten in soorten en maten

Een klant komt bij je met een klacht. Je kunt nu nagaan of de klacht terecht of onterecht is. Misschien is er wel sprake van een misverstand. Je kunt er in ieder geval iets mee doen. Je kunt de volgende klachten tegenkomen:

- **Onterechte klachten**
Een klacht kan veroorzaakt zijn door een fout van de klant zelf. Voorbeelden van onterechte klachten zijn: het niet opvolgen van de gegeven gebruiksinstructies; een klacht over een artikel dat je nooit in je assortiment hebt gehad.
- **Terechte klachten**
De vaste klant komt in jouw bedrijf met een bepaalde verwachting. Bij de aankoop van een artikel verwacht hij dat het artikel voldoet aan: zijn wensen, zijn behoeften en de informatie die je gegeven hebt. Is dit niet het geval, dan is de klant teleurgesteld.

Een terechte klacht wordt veroorzaakt door een van de drie volgende soorten fouten:

- *Een productiefout*
Tijdens de productie van een artikel kan er wel eens iets fout gaan. Meestal heeft dit tot gevolg dat de kwaliteit van een artikel te wensen overlaat of dat het niet goed werkt.
- *Een werkfout*
Tijdens de interne goederenstroom kan er ook wel eens iets misgaan. Als dat ongezien gebeurt, kan een artikel beschadigd in het bedrijf terechtkomen. De eerste die dat constateert is de klant. Artikelen die te lang in een bedrijf staan, kunnen over de uiterste verkoopdatum heen gaan. Een artikel dat niet op voorraad is, leidt ook tot klachten.
- *Verkooptechnische fout*
Voorbeelden van een verkooptechnische fout zijn: het verkeerd toepassen van het verkoopgesprek; het niet meegeven van belangrijke onderdelen; het geven van verkeerde adviezen of het verzwijgen van belangrijke informatie. Het zijn allemaal redenen die op een later tijdstip tot ontevredenheid leiden. Om maar te zwijgen van de opdringerige verkoper die zijn klanten wegjaagt.