**Een klacht**

**Doel:**

Je kunt een omschrijving geven van klachtenbehandeling.

**Oriëntatie:**

Klachtenbehandeling is een specifieke bezigheid en moet daarom worden behandeld door ervaren mensen die aan dit probleem veel zorg en aandacht kunnen geven.

Wat voor de klant een klacht is, kan voor de winkel een bron van informatie zijn. In sommige winkels wordt hiervoor en handboek en/of logboek aangelegd voor de uniforme behandeling van de meest voorkomende klachten. Als je klachten namelijk niet goed registreert, dan is de informatie nihil.

Een winkel kan gebruik maken van klantenservice of een informatiebalie, maar in sommige gevallen zal de verkoopmedewerker zelf de klachten moeten behandelen.

**Opdracht 1:**

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

1 De klant klaagt niet.

2 De klant klaagt niet bij de winkel.

3 De klant klaagt terecht bij de winkel.

4 De klant klaagt onterecht bij de winkel.

Jullie zien hieronder vier typen klanten.

Geef bij elk type klant aan wat de gevolgen kunnen zijn voor de winkel.

|  |  |
| --- | --- |
| Type klant | Gevolgen voor de winkel |
| De klant klaagt niet. |  |
| De klant klaagt niet bij de winkel. |  |
| De klant klaagt terecht bij de winkel. |  |
| De klant klaagt onterecht bij de winkel. |  |

Maak je antwoord volledig door het met dat van een andere groep te vergelijken en aan te vullen.

**Opdracht 2:**

In het voorgaande is er sprake van een terechte en onterechte klacht. Schrijf in de volgende tabellen vijf voor- beelden van terechte en vijf voorbeelden van onterechte klachten in jullie branche op. Geef ook aan op welke wijze jullie de klacht willen behandelen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Terechte klachten** | **Klachtbehandeling** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Onterechte klachten** | **Klachtbehandeling** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Bij de terechte klachten hebben jullie voorbeelden van klachten opgeschreven die iets met fouten te maken hebben. Er zijn drie soorten fouten te onderscheiden, namelijk:

1 productiefouten

2 werkfouten

3 verkooptechnische fouten.

Geef eventueel met behulp van informatie een omschrijving van de bovengenoemde fouten:

|  |  |
| --- | --- |
| Fout | Omschrijving |
| Productiefout |  |
| Werkfout |  |
| Verkooptechnische fout |  |
|  |  |

Geef in de tabel met de vijf voorbeelden van terechte klachten met behulp van het getal 1 tot en met 3 aan wat voor soort fout jullie hebben weergegeven.

**Opdracht 3**

Jullie zien dat klanten met verschillende klachten komen. Deze klachten zijn niet altijd terecht. Een klacht kan ook veroorzaakt zijn door foutief handelen van de klant zelf. Als de klant de instructies niet volgt, kan dit tot een klacht leiden. Er kan ook een klant voor jullie staan met een klacht over een artikel dat niet in het assortiment van de winkel is geweest.

a Bekijk de volgende stelling.

Stelling

*‘Elke klacht, terecht of onterecht, verdient dezelfde dienstverlenende behandeling. Of de klacht terecht of onterecht is, mag geen invloed hebben op de te volgen gedragslijn.’*

b Bepaal met een groep studiegenoten of jullie het met deze stelling eens zijn.

c Beschrijf en motiveer een gezamenlijke reactie.

Afsluiting

Bespreek bovenstaande opdrachten tijdens een klassengesprek.