Klachtenbehandeling

* Lees de onderstaande 3 situaties

**Geef bij elke situatie antwoord op de volgende vragen:**

1. Om wat voor type klant gaat het?
2. Wat is de klacht?
3. Is de klacht gegrond?
4. Bij wie ligt de fout?
5. Hoe zou jij als verkoper/ manager de situatie oplossen?

**Situatie 1**

Er komt een man bij de kassa die de vorige dag een jas in de winkel heeft gekocht. De rits is stuk en een stukje stof naast de rits is gescheurd. De klant gaat enorm tekeer tegen de verkoper: “Ik heb deze jas voor €200,- gekocht en moet u eens kijken, nu al helemaal kapot.”

De verkoper luistert geduldig naar het verhaal en bekijkt de jas aandachtig. De verkoper concludeert dat er met grof geweld aan de rits moet zijn getrokken. Anders zou de stof er niet zo hebben uitgezien. De klant is dus voor een deel zelf verantwoordelijk voor de schade, vindt de verkoper. “Sorry meneer, maar deze jas kunnen wij niet terugnemen. Niet alleen de rits is stuk, maar ook de stof. Dat heeft u toch echt zelf gedaan!” Al snel ontstaat er een ruzie in de winkel.

**Situatie 2**

Een oudere vrouw loopt naar de kassa om iets af te rekenen. Daar staat een groepje jonge verkopers bij elkaar. De jongens en meisjes lachen een beetje en zeggen heel ongeïnteresseerd : “Hallo.” Terwijl een van de jongens de artikelen met de vrouw afrekent, praat het groepje vrolijk verder over wat ze in het weekeinde allemaal hebben meegemaakt. De vrouw voelt zich opgelaten en helemaal niet welkom. Als ze heeft afgerekend, wordt er niet eens gedag gezegd. Wat onbeschoft, denkt ze. Boos loopt de vrouw naar een andere verkoper, die even verder op staat. Bij hem doet ze haar beklag over de jongeren. Ze geeft aan dat ze het gevoel had te worden uitgelachen en niet welkom was.

**Situatie3**

Een klant koopt in een winkel een stofzuiger van €300,-. Dit doet hij pas na uitgebreid advies van de verkoper. De volgende dag krijgt hij van deze winkel een folder in de bus. Daarin staat precies dezelfde stofzuiger, maar nu €50,- goedkoper. De klant vindt dat hij is opgelicht en gaat terug naar de winkel. “Helaas, de aanbieding gaat vandaag pas in, daar kan ik niets aandoen, meneer!”, krijgt hij van de verkoper te horen. De klant wordt heel erg boos en is van mening dat de collega van de verkoper informatie heeft achtergehouden. De verkoper zegt dat hij daar niets aan kan doen. De klant besluit een klacht in te dienen bij de manager.