

## Wat denkt nederland over klachten?

### Persoon 1:

Hij/zij vind dat er redelijk wordt gepresteerd in klachten afhandelen. Hij/zij zegt dat ze liever een klacht via een chat wilt versturen hou er rekening mee dat u zich daar ook aan aanpast met uw klantenservice. Hij/zij vind het fijn als je door de zelfde persoon wordt geholpen tijdens het opnemen van een klacht. Hij/zij heeft vaak klachten over de levering van een bedrijf dus hou daar rekening mee!

### Persoon 3:

Hij/zij vind dat er goed wordt gepresteerd in klachten afhandelen. Hij/zij zegt dat ze liever een klacht per telefoon wilt versturen hou er rekening mee dat u zich daar ook aan aanpast met uw klantenservice. Hij/zij vind het fijn als je door de zelfde persoon wordt geholpen tijdens het opnemen van een klacht. Hij/zij heeft vaak klachten over de service van een bedrijf dus hou daar rekening mee!

### Persoon 5:

Hij/zij vind dat er redelijk wordt gepresteerd in klachten afhandelen. Hij/zij zegt dat ze liever een klacht per telefoon wilt versturen hou er rekening mee dat u zich daar ook aan aanpast met uw klantenservice. Hij/zij vind het fijn als je door de zelfde persoon wordt geholpen tijdens het opnemen van een klacht. Hij/zij heeft vaak klachten over de kwaliteit van een bedrijf dus hou daar rekening mee!

## Wat denkt nederland over klachten?

### Persoon 2:

Hij/zij vind dat er matig wordt gepresteerd in klachten afhandelen. Hij/zij zegt dat ze liever een klacht per telefoon wilt versturen hou er rekening mee dat u zich daar ook aan aanpast met uw klantenservice. Hij/zij vind het fijn als je door de zelfde persoon wordt geholpen tijdens het opnemen van een klacht. Hij/zij heeft vaak klachten over de levering van een bedrijf dus hou daar rekening mee!

### Persoon 4:

Hij/zij vind dat er redelijk wordt gepresteerd in klachten afhandelen. Hij/zij zegt dat ze liever een klacht via de post wilt versturen hou er rekening mee dat u zich daar ook aan aanpast met uw klantenservice. Hij/zij vind het fijn als je door de zelfde persoon wordt geholpen tijdens het opnemen van een klacht. Hij/zij heeft vaak klachten over de levering van een bedrijf dus hou daar rekening mee!

### Persoon 6:

Hij/zij vind dat er slecht wordt gepresteerd in klachten afhandelen. Hij/zij zegt dat ze liever een klacht face to face wilt versturen hou er rekening mee dat u zich daar ook aan aanpast met uw klantenservice. Hij/zij vind het fijn als je door de zelfde persoon wordt geholpen tijdens het opnemen van een klacht. Hij/zij heeft vaak klachten over de kwaliteit van een bedrijf dus hou daar rekening mee!



# HOE HANDEL IK KLACHTEN AF?

Lente 2016

Handel & administratie K3H

Door Ian Torenvlied & Daniël Striethouldt

## Ontvang

- Luister, toon begrip, analyseer

## Bedank

- terecht? excuseer

## Los op

- bespreek, herhaal

## Actie

- communiceer actie

## Klacht

Een goede afhandeling van een klacht is belangrijk: daar zijn veel mensen het wel mee eens. U ook? Want als u iets heeft gekocht dan wild u toch ook dat het op gelost word?

### De stappen om klachten af te handelen

- I. Wees altijd aardig en zorg er voor dat uw klant geen indruk krijgt dat het u niets kan schelen.
- II. Neem de klant en zijn klacht serieus.
- III. Zorg er voor dat de snelheid met het afhandelen van de klacht niet ten kosten gaat met het persoonlijk contact met de klant.
- IV. Zorg dat het een redelijke oplossing is dan zou u bij u zelf de vraag aan u zelf kunnen stellen (zou ik akkoord gaan met het aanbod)
- V. Luister als management ook serieus naar de verbetering suggesties van medewerkers (klacht reverenties)
- VI. Stem bij het afsluiting

## Ontkenning

- In de ontkennings fase zegen klanten:
- Dit kan niet waar zijn.
- Er moet een vergising in het spel zijn.

## Beschuldigen

- In de fase van beschuldigen kan de dienstverlener het doelwit worden.
- Het verbaast me niets. Het gebeurt steeds weer. Jullie zijn ook zulke sukkels.
- Jullie kunnen ook nooit iets goed doen.

## Prikkeldraad-woorden

- ... een probleem ...
- ... misschien ...
- ... onze procedures ...
- ... ik geloof ...
- ... dat gaat niet ...
- ... ik zal proberen ...
- ... dat is mijn schuld niet ...
- ... u moet ...

### Het effect van goede klachtenbehandeling.

Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat tevreden klanten gemiddeld met vijf anderen over hun positieve ervaringen praten. Ontevreden klanten daarentegen, praten met gemiddeld twintig mensen over hun klacht. Een goede klachtenbehandeling kan volgens Zanna van Dun dan ook het volgende opleveren.

- **Gratis reclame** Een klant met een klacht die door u positief verrast wordt, levert u gratis positieve mond-tot-mondreclame op.
- **Loyaliteit stijgt** De mate waarin uw klant loiaal aan u blijft, wordt voor 50% bepaald door de tevredenheid op basis van uw klachtenafhandeling. Klanten van wie de klachten goed zijn opgelost, blijken loyaler dan klanten die nooit een klacht hebben gehad.
- **Meer omzet** Klagen de klanten die u tevreden heeft gesteld, staan er voor open om meer bij u te kopen. Maar ga er dan slim mee om. Het is dus slim om goed met de klachten van uw klanten om te gaan.



Het pand

## Contact opnemen

bornego college Heerenveen  
Bezoekadres Beugel 68

8447 AH Heerenveen

T (0513) 80 18 60

E [info@bornego.nl](mailto:info@bornego.nl)

Bezoek ons op internet: [www.bornego.nl](http://www.bornego.nl)