

## Elke klacht betekent een kans



“Je kunt geen omelet maken zonder eieren te breken,” is een bekende spreuk. Zelfs met het best gekwalificeerde management kun je fouten, die leiden tot ergernis en klachten van de klant, niet vermijden. Product onvolkomenheden en slordige service zijn met name de hoofdpunten. Klachten op een onzorgvuldige manier behandelen kan langdurig een negatief effect veroorzaken. Volgens het onderzoek ‘Excellence Barometer 2007’, is het identificeren van teleurgestelde klanten cruciaal: 34 procent vermindert het zakelijke contact; 13 procent beëindigt de relatie; en 42 procent denkt erover om het zakelijk contact te beëindigen, echter doet dit niet. Verder, 82 procent van de teleurgestelde klanten bespreekt hun ergernis met collega’s en vrienden. Dus een ontevreden klant kan verstrekkende en langdurige schade berokkenen aan het imago van uw bedrijf.

Daarom is klachtenmanagement een zaak van top prioriteit. Het is de taak van uw bedrijf om te zorgen voor een efficiënte klachtenprocedure. Deze procedure omvat: voldoende personeel voor het ontvangen en behandelen van de klachten; training van het team dat verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling; het inventariseren en evalueren van klachten, hun oorzaak en de ondernomen acties.

### Ieder klacht is een kans!

1. **Definieer verantwoordelijkheden.**  
personeel toewijzen
2. **Train medewerkers op de volgende gebieden:**  
Gespecialiseerde kennis ( product kennis); Vaardigheden (service, klachtenbehandeling)
3. **Techniek toepassen.**  
(software, hotlines)
4. **Creëer een klachtenprocedure.**
5. **Reageer snel.**  
Een klacht zou dezelfde dag behandeld moeten worden.
6. **Reageer op persoonlijke titel.**  
Geen onpersoonlijk algemeen antwoord en geen antwoordapparaat. De klacht moet persoonlijk en individueel behandeld worden.
7. **Reageer creatief.**  
Iedere klacht is een kans om een klant positief te beïnvloeden met een verontschuldiging of een compenserend aanbod.

Het is de verantwoordelijkheid van de ondernemer om een foutloos managementproces te ontwikkelen. Vaak worden klachten niet gerapporteerd uit angst! Daarom is een procedure voor foutmeldingen een vereiste. Medewerkers moeten weten dat het maken van een fout niet hun ondergang betekent. Zij zouden ook moeten weten dat een klacht een kans is en niet een last. Ontevreden klanten die hun frustratie niet kenbaar maken zijn gevaarlijk voor een bedrijf omdat zij de onderneming niet de kans geven om de fout te herstellen. Het is veel makkelijker om een ontevreden klant te helpen die de moeite heeft genomen om een klacht in te dienen. Inderdaad, zij kunnen positief verrast zijn door het ontvangen van een snelle, persoonlijke en effectieve reactie, waardoor u een duurzame relatie op bouwt. De juiste houding en vermelding zou moeten zijn: **Dank u voor uw kritiek!**

### Spreuk van de maand:

Never in my whole life have I learned anything from someone who agreed with me.

Dudley Field Malone

## Overzicht trainingen

2008

**Franchise Selling System** 13–16 febr  
Neurenberg (D)

**Leading Your Team** 28 + 29 feb  
Uden (NL) 13 mrt

**Presentatiedag BEI – System** 21 febr  
Neurenberg (D)

**Customer Focussed Service** 3+10 mrt  
Uden (NL)

**New Franchisee Training** 18+27 mrt  
Neurenberg (D) startdatum RTC

**Building Your Business** 20–21 mrt  
Uden (NL) 3–4 apr  
16–17 apr

**Priorities Organisation Plan** 27 mrt  
Uden (NL) 10+24 apr

**Quick Start Sales** 31 mrt  
Uden (NL) 7+14+21 apr



**BEI Training Nederland**  
Hoogslabroekseweg 3  
5406 VP Uden  
Tel. 0412 617310

[info@bei-training.nl](mailto:info@bei-training.nl)  
[www.bei-training.nl](http://www.bei-training.nl)