

HOERA, EEN KLACHT!

VERKOPEN IS AL EEN KUNST OP ZICH, ZEKER WANNEER DE KLANT GEEN ENKEL KOOPSIGNAAL AFGEEFT. ECHTER, HET OMGAAN MET KLACHTEN, DÁT IS OOK EEN UITDAGING.

Ik neem je mee terug naar afgelopen zomer. Na een stevige wandeling zien we een gezellig terras in een klein dorpje gelegen in Toscane. We verheugen ons op koffie en bestellen een cappuccino. We denken dat door het melkschuim de koffie niet warm is. Maar bij de tweede slok constateren we dat de koffie echt lauw is. Zonder discussie neemt de serveerster de koffie mee en krijgen we nieuwe. Hetzelfde overkomt ons in Cataluña. Op een terras, met uitzicht op een mooie kerk, krijgen we ook hier een lauwe cappuccino.

Of het aan de Engelse taalkennis van de serveerster lag, geen idee, maar het was lastig om haar het probleem duidelijk te maken, dus de cheffin wordt erbij geroepen. Zij houdt een wazig verhaal over verhoudingen melk, koffie en temperatuur. Er komt geen nieuwe koffie, we worden afgescheept met een scheutje hete opgeklopte melk wat in de kopjes wordt bijgeschonken. Wat een gedoe voor een kopje koffie.

Hoe is dat in onze branche? Mijn nagelstyliste is vijf weken op vakantie, dus ik ben genoodzaakt een keertje 'vreemd te gaan'. Via Treatwell vind ik een salon en maak een afspraak op vrijdagmiddag. Hoe toevallig, ik blijk haar ook nog eens te kennen. Al vijlend kletsen we gezellig bij, maar ondertussen zie ik al hoe anders ze werkt en vrees ik het ergste. Omdat ik haar situatie ken zeg ik er niets van, ik gun haar de omzet. Helaas heb ik in het weekend al drie afgebroken stukjes nagel en baal ik enorm.

Ik stuur de nagelstyliste een email waarin ik aangeef teleurgesteld te zijn met het resultaat. Tot op de dag van vandaag nog geen reactie. Het negeren van klachten behoort dus ook nog tot de mogelijkheden.

Het omgaan met klachten... Niemand vindt het fijn klachten te incasseren. "U bent de eerste met deze klacht" is een echte doodoener. Deze informatie voegt niets toe en lost niets op. Mijn uitgangspunt is om mezelf te verplaatsen in de schoenen van de klant. Hoe zou ik het zelf graag opgelost zien? Erkenning van de klacht is dikwijls al de helft van de oplossing. Veer mee dat het inderdaad heel vervelend is. Dit geeft een goed gevoel en de klant zal veel meer bereid zijn mee te buigen in de oplossing.

Verkopen is voor velen een uitdaging. Toch is het gemakkelijker dan je denkt. Er zijn manieren genoeg waarbij je dit spontaan en comfortabel kunt doen. Dit genereert ideale klanten en meer omzet op een plezierige wijze. Dat geldt ook voor klachten. Ze zijn er gewoon wel eens, in welke vorm dan ook. Wanneer je hier relaxed mee omgaat en goed kunt oplossen, levert het je vaak een klant voor het leven op met bijbehorende mond-tot-mondreclame. Een fijn opgeloste klacht werkt als reclame. Dus, niet alleen verkoop leidt tot omzetstijging, ook een goede klachtenafhandeling!



Aletta de Rooij,
Businessinspator &
Saloncoach Partners
in Crème