

10 tips voor schriftelijke klachtenbehandeling

1. Reageer nooit defensief

Loyale medewerkers hebben de neiging om bij klachten de verdediging van het bedrijf op zich te nemen. Dit is helaas de verkeerde reflex. Wanneer hun contactpersoon binnen de organisatie niet onpartijdig opstelt, merken klanten dat meteen.

Begin uw antwoord niet met een opsomming van alle inspanningen van het bedrijf om problemen

2. Twijfel niet aan de oprechtheid van de klacht

Ga er steeds van uit dat de klant gelooft wat hij u vertelt. Hoe onwaarschijnlijk zijn verhaal ook lijkt of hoe pietluttig ook zijn klacht. Indien er in uw antwoord twijfels doorschemeren over de oprechtheid van zijn opmerkingen, dan zal hij meteen afhaken.

Voorbeeld

U beweert in uw brief dd. 16/02/2009 dat de door u aangekochte yoghurt beschimmeld zou geweest zijn...

=> U schreef ons dat de yoghurt beschimmeld was...

3. Beschouw de klant als bondgenoot

Wanneer u de klant bij de afhandeling van de klacht betreft, voelt hij zich ernstig genomen. Aarzel niet om contact op te nemen en meer uitleg te vragen indien bepaalde elementen van zijn verhaal niet helemaal duidelijk zijn.

Voorbeeld

U schreef ons dat de ontvangst in hotel X niet erg gastvrij was. Aangezien wij niet over meer details beschikken en we geen klachten van andere klanten ontvingen, is het helaas niet mogelijk gevolg te geven aan uw schrijven.

=> U schreef ons dat de ontvangst in hotel X niet erg gastvrij was. Kunt u ons meer details geven over wat er precies verkeerd liep, zodat wij uw ervaringen kunnen voorleggen met de hoteldirectie?

4. Minimaliseer de klacht niet

Geef de klant nooit het gevoel een muggenzifter te zijn. Als hij de moeite neemt om u te bellen of te schrijven, dan is zijn klacht altijd ernstig. Leg de klanten zeker nooit verzachtende woorden in de mond.

Voorbeeld

U schreef ons dat de chorizoworsten een licht afwijkend kleurtje hadden en ook qua smaak niet helemaal aan uw verwachtingen beantwoordden.

=> U schreef ons dat de chorizoworsten een afwijkende kleur hadden en vreemd smaakten.

5. Begin met de conclusie

Breng de klant zo snel mogelijk op de hoogte van de conclusies van uw onderzoek. Begin niet uitvoerig met argumenteren, maar zorg dat de klant eerst weet waar hij aan toe is. Vermijd zeker slecht nieuws (afwijzen van de klacht) aan het einde van de brief. Hoe sneller u slecht nieuws brengt, hoe meer ruimte u overhoudt voor positievere boodschap.

6. Geen juridische taal

Zolang de klacht zich in de minnelijke fase bevindt, vermijdt u beter expliciete juridische taal. In deze fase gaat het niet over gelijk hebben, maar over gelijk krijgen. Benadert u klanten te direct met juridische argumenten of expliciete contractvoorwaarden, dan voelt hij zich onheus behandeld en in de hoek geduwd. Zelfs al heeft u ijzersterke argumenten.

Voorbeeld

Volgens artikel 2.4 bis van onze verkoopvoorwaarden (zie keerzijde facturen) kunt u ons niet aansprakelijk stellen voor zichtbare schade welke pas 3 weken na levering geconstateerd wordt. Onze juridische dienst meldt me trouwens dat het handelsrecht u als klant verplicht de levering bij ontvangst direct na te kijken op zichtbare gebreken, en die dan ook meteen te melden. Dat heeft u echter nagelaten.

=> Wij geven onze klanten steeds een week de tijd om de levering te controleren op zichtbare gebreken. Helaas was die periode verstreken, zodat wij onmogelijk kunnen nagaan wat er precies mis liep. Voor niet-zichtbare gebreken geldt de garantieperiode van 24 maanden.

7. Denk oplossingsgericht

Focus bij een fout van de klant niet te veel op het verleden, maar wel op de toekomst. Zo vermijdt u dat de klant het gevoel heeft dat u een beschuldigend vingertje naar hem opsteekt.

Voorbeeld

In Kenia is de kans op regen in oktober en november erg groot. Dat is het regenseizoen. Bij het boeken van uw vakantie in de brochure van Sun Holidays kon u onderaan lezen dat de kans op regen erg groot was tijdens uw verblijf. U had bovendien een zonverzekering kunnen afsluiten (zie pagina 21 van onze folder).

=> In Kenia is de kans op regen in oktober en november erg groot. Raadpleeg zeker het weerkaartje in de brochure wanneer u in de toekomst een vakantie boekt bij Sun Holidays. Wilt u absolute zongarantie, dan adviseer ik u om voortaan een zonverzekering te overwegen.

8. Handel klachten zo persoonlijk mogelijk af

Gebruik indien mogelijk de ik-vorm bij het afhandelen van klachten. De ontevreden klant krijgt zo het gevoel dat hij een objectieve bondgenoot aantreft in uw organisatie. Beantwoord u de klacht in de wij-vorm, dan is uw bedrijf tegelijk rechter en partij.

Voorbeeld

Wij hebben uw klacht besproken. Daarbij leek het ons aanvaardbaar u de gevraagde schadevergoeding toe te kennen van 15% op de totale factuur, gezien... Wij zullen u voor dit bedrag per kerende een creditnota bezorgen.

=> Ik heb uw opmerkingen meteen voorgelegd aan de salesmanager. Hij begreep dat uw teleurstelling over de foutieve levering, en stelt voor om de gevraagde korting toe te staan van 15% op het factuurbedrag. U hoeft hiervoor niets meer te doen: ik zal de afdeling boekhouding meteen vragen u zo snel mogelijk een creditnota te bezorgen.

9. Ga nooit de commerciële toer op

Natuurlijk probeert u de ontevreden klant te overhalen om opnieuw van uw product of dienst gebruik te maken. Doe dat echter nooit in commerciële bewoordingen. Een antwoord op een klacht mag niet lijken op een reclamebrief.

Voorbeeld

Om u kennis te laten maken met de voordelen van deze fantastische zonverzekering, bieden wij u bij boeking van een reis van € 1250 of meer een gratis verzekering aan als u een nieuwe vakantie boekt vóór 31 december. Dit unieke cadeau wordt u geschonken door de directie van Sun Specialists, de kampioen van de zonnige vakantie!

=> Mogelijk heeft onze reisconsulent de voordelen van de zonverzekering onvoldoende toegelicht. Daarom biedt Sun Specialists u deze verzekering volledig gratis aan voor uw volgende reis. Bewaar hiertoe deze brief en overhandig hem bij uw boeking aan uw reisconsulent. Mocht u hierover nog vragen hebben, aarzel dan niet mij te contacteren op 02/688.28.01.

10. Informeer achteraf naar de tevredenheid

Informeer enkele weken na uw antwoord naar de tevredenheid van de klant over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld. Hij zal verrast zijn dat voor u het probleem niet afgehandeld is, maar dat service en klantvriendelijkheid een oprechte bekommernis is.

If your staff are committed to your organisation, it can be second nature for them to dismiss the complaint as incorrect or mistaken. Most people don't want to waste any part of their life complaining, so if they take the time and trouble to share their experiences with you, try to consider it with an open mind. Their experience of your organisation can help you improve how you deliver.

Give Yourself Time to Handle Complaints

Take time out to understand the complaints you receive. This will help ensure you don't make any mistakes while dealing with and working out your complaint response. Complaints are a real drain on the resources and effectiveness of an organisation, and successful organisations reduce the number of repeat complaints. A swift, accurate and professionally handled complaint can make more of a positive impact on a customer than if it had never happened.

Don't Be Complaint Defensive

If your staff are committed to your organisation, it can be second nature for them to dismiss the complaint as incorrect or mistaken. Most people don't want to waste any part of their life complaining, so if they take the time and trouble to share their experiences with you, try to consider it with an open mind. Their experience of your organisation can help you improve how you deliver.

Remember the Long Game

A manager of a complaints department for a large international supermarket was horrified to overhear one of their store's complaint departments argue with a customer over a split pack of yoghurts. He stepped in and refunded the customer immediately without even hearing about the circumstances. His point was that a satisfied customer could shop at that store for perhaps the next 60 years. With a family shopping bill of \$6,000 a year, is it really worth losing a \$350,000 lifetime customer over a badly bagged pack of \$2 yoghurts?

Recognise that Sometimes You Won't Win

People can put all kinds of personal stress and anger into a complaint. Complaints officers won't be able to anticipate the personal circumstances, stresses, and mental health issues of the person making the complaint. This means that sometimes, however reasonable your response is, it just won't be enough for the customer.

You need to draw a line under your complaint remedy, early in your thought process. Unless you get new information, which causes you to review your decision, do not cross that line. You will not be able to please some customers, and while you should remain polite, reasonable and honest, occasionally there is no value spending more time and money on the complaint.

Empathise

Gunnar Michielssen
10 tips voor schriftelijke klachtenbehandeling
Voor meer info: www.gunnarmichielssen.be of 00 32 2 688 28 01

Sadly, the customer isn't always right, and it can be difficult for them to hear that you cannot help them. When that happens, soften the blow by letting them know you feel their upset. Start your responses with "I'm sorry to hear that you thought..." or "I'm sorry to hear you were disappointed with our service". It's not admitting fault, but it does tell the customer that your organisation knows they were somehow aggrieved.

You can also empathise by thinking of the complainant as an elderly relative. Think of the response you are giving them: would you be happy if an elderly relative received this explanation? Make sure your response is clear, polite and logical and don't be bogged down in work or technical speak.

Keep the Complaint In Perspective

How many times do you hear that your working procedures have changed because of a customer complaint? Sometimes the complaint is a rare and isolated event, and organisations add countless un-necessary minutes to every subsequent job, just because one person has complained.

If the complaint merits it, change your systems, but don't change them just so you can give that to the customer as a response.