

Zet jij je klant écht centraal. Tuurlijk dat doen we allemaal!
Uuuuhhhh... is dat waar? *Doen* we het? Of *willen* we het allemaal?

Een klant centraal zetten hoe doe je dat? Er zijn super veel meningen en theorieën over dit onderwerp. Mijn mening: Kijk naar hoe je zelf behandelt wilt worden als klant en behandel je klant net zo.

Simpel toch????

Laatst was ik op zoek naar een laptop. Ik had er 1 gevonden die helemaal aan mijn wensen voldeed. Als klap op de vuurpijl was er ook nog een aanbieding, ik kreeg er namelijk 1 jaar gratis antivirussoftware bij. Blij heb ik de order geplaatst en de volgende dag ging de deurbel al. Ik pakte het pakketje uit en al redelijk snel kreeg ik het gevoel dat hij niet in mijn tas zou passen.... balen hij was inderdaad te groot en moest retour. Opnieuw startte ik mijn zoektocht en redelijk snel heb ik een nieuwe order geplaatst bij hetzelfde bedrijf. Gelukkig was de aanbieding van 1 jaar gratis antivirussoftware er ook nog. Ik maak nog een retour aan voor de te grote laptop en deze wordt netjes opgehaald. Het bedrag zal binnen een paar dagen retour gestort worden. Dat gebeurt ook alleen is dat wel wel ruim €60 minder dan dat ik betaald had voor die laptop. Nieuwsgierig ging ik op onderzoek uit en na wat mislukte pogingen met de Chabot bel ik het bedrijf op. Een vriendelijke dame neemt de telefoon aan en luistert naar mijn vraag. Ze zoekt de gegevens erbij en zegt: De €60 is het bedrag dat je betaald hebt voor de antivirussoftware. Ik ben even stil na haar antwoord en vraag haar uiteindelijk "Maar de antivirussoftware zat er toch gratis bij?" Ze start haar uitleg: Het bedrijf brengt het originele aankoopbedrag van het 'gratis artikel' altijd in mindering op het origineel bestelde artikel om er zo voor te zorgen dat mensen geen gratis producten kunnen houden als ze het origineel terug sturen. "Oké" zeg ik en "hoe gaan we dat nu oplossen dan? Want ik kan je het 'gratis' artikel niet retour sturen, het is namelijk een digitaal product. En daarbij heb ik er niets aan, want jullie hebben de laptop waar de software bij hoort. Daarnaast heb ik een nieuwe besteld met dezelfde 'gratis software' ". Ze gaat het uitzoeken én bij haar afdeling IT neerleggen want zij gaan over de digitale producten. Als ik recht heb op de terugbetaling dan krijg ik vanzelf een mailtje en het bedrag retour.

Verbaasd en geïrriteerd hang ik op.

- 1) Ik stuur iets terug en krijg niet het gehele bedrag retour
- 2) Ik moet zelf op onderzoek uit hoe dat zit en contact opnemen met het bedrijf
- 3) Ik kom erachter dat het 'gratis product' helemaal niet zo gratis was
- 4) Ik krijg een intern proces uitgelegd van de klantenservice, geen sorry, geen oplossing. Men gaat daar wel uitzoeken of ik recht heb op een terug betaling.

Na 2 dagen krijg ik een mailtje. Opnieuw krijg ik het interne proces van 'de gratis artikelen' uitgelegd waarin staat dat zij een risico lopen dat deze niet retour komen bij een retour zending van het hoofd product als ze geen daadwerkelijke waarde hangen aan het 'gratis product' en ze daarom de gratis producten de originele waarde mee te geven op de factuur. De zin volgt met "echter kan een digitaal product als een antivirussoftware niet retour gezonden worden, we annuleren daarom alsnog dit pakket uit de bestelling zodat je het geld retour krijgt.

Gelukkig, ik krijg het geld terug waar ik recht op heb. Maar als klant voel ik me hier niet centraal gezet. Het is het *interne proces* dat hier centraal staat. Medewerkers hebben bij dit

bedrijf niet het mandaat om buiten de regels om te handelen als ze zien dat het proces voor een individu faalt. Zij zijn gebonden aan risicomangement. Interne processen boven de klantbeleving.

Wat had mijn ervaring geweest als de dame die opnam gewoon de vrijheid had gehad om te handelen? Dan had zij waarschijnlijk haar uitleg gedaan over de gratis producten en daar aan toegevoegd dat ze deze direct ging annuleren omdat ik het toch niet in gebruik kon gaan nemen. Mijn ervaring was dan veel beter geweest. Ik had begrip op kunnen brengen en had tevreden opgehangen in plaats van geïrriteerd.

Nu is het ook opgelost, begrijp me niet verkeerd, maar mijn gevoel is heel anders! Het is namelijk opluchting dat ik voel omdat het tóch rechtgezet gaat worden, geen tevredenheid dat het is opgelost.

De uitkomst van direct handelen en handelen met een tussenstop om te kijken wie er gelijk heeft is hetzelfde. In beide gevallen krijg je je geld terug.

De ervaring van de klant is alleen totaál anders.

Zet die klant écht centraal!

