

De tien do's en don'ts van goed klachtenmanagement

Elk bedrijf krijgt klachten. Alleen hoort u dat niet altijd omdat klagende klanten vaak in de organisatie weggemoffeld worden. Gevolgen: weglopende klanten en omzetverlies plus een gemiste gouden kans op verbetering van de toekomstige prestaties. Elke klantgerichte organisatie streeft naar klantencontinuïteit en dus naar tevreden klanten.

De voordelen van tevreden klanten

Tevreden klanten bieden u en de onderneming of instelling waar u werkt, vijf concrete voordelen:

1. Tevreden klanten zijn aardiger
2. Tevreden klanten zijn gemakkelijker en kosten minder tijd en geld.
3. Tevreden klanten komen terug.
4. Tevreden klanten zijn "goodwill-ambassadeurs".
5. Tevreden klanten doen steeds meer zaken met uw organisatie.

Klachtenmanagement

In elke organisatie gaat wel wat fout. Als een klant daarvan de dupe dreigt te worden, moeten goede procedures de fout weer rechtzetten. En dat gaat lang niet altijd goed. Sterker, 30 procent van de klagers is ontevreden over de wijze waarop hun klachten worden behandeld.

Goed klachtenmanagement. Hoe om te gaan en te leren van klachten? Wat moet u doen en wat moet u laten? 10 do's en don'ts. En omdat we klachten graag positief benaderen, maken we daar 10 do's van.

1. Klachten zijn kansen

Laat iedereen binnen de organisatie beseffen, welke waarde klachten hebben. Zorg voor een beterrwillen-woorden-cultuur. Klachten zijn kansen.

2. Streef naar goede bereikbaarheid

Als men een klacht heeft en men die om te beginnen al niet gemakkelijk kwijt kan, begint de communicatie met extra wrevel. Het aantal klachten is niet belangrijk, het aantal klachten dat juist behandeld wordt, des te meer.

3. Handel klachten snel af

Lange trajecten, doorverbindingen, terugbellen, wachten... het veroorzaakt allemaal extra irritatie. Totdat een klacht tot tevredenheid van de klant is opgelost, is de klant ontevreden en deelt die ontevredenheid met anderen.

4. Zorg voor duidelijke bevoegdheden

Zorg dat iedereen binnen de organisatie die contacten met klanten heeft, weet welke bevoegdheden hij of zij heeft bij de afhandeling van klachten. En dat men weet waar men moet zijn als men het probleem niet zelf kan oplossen.

5. Probeer een ontvangen klacht mondeling op te lossen

Met een luisterend oor en een afgestemde oplossing worden klachten vaker snel en bevredigend opgelost, dan met schriftelijke communicatie. Communiceer inlevend, positief en persoonlijk. Begrip tonen is niet hetzelfde als toezeggingen doen. Luisteren is vaak al de helft van de oplossing.

6. Doe alleen toezeggingen, die 100 procent zeker waargemaakt kunnen worden

En zorg ervoor dat alle toezeggingen binnen de afgesproken tijd worden nagekomen. Voorkom dat een ontevreden klant een boze klant wordt. Of dat een boze klant een ziedende klant wordt.

7. Leer van de klachten

Daarvoor is het nodig een goed beeld te krijgen van de klachten. En daarvoor is het in de regel nodig om klachten te registreren. Het liefst gerubriceerd.

8. Geef interne klachten evenveel aandacht als externe De kenmerken zijn gelijk, de oplossingen ook.

9. Train iedereen die contacten met klanten heeft in klachtbehandeling

De procedures moeten gevolgd worden, de communicatie luistert nauw. Training vergroot inzichten, motivatie en de persoonlijke vaardigheden. Daarbij geeft goede training medewerkers houvast en zelfvertrouwen.

10. Laat iedere medewerker het weten

U bent blij met juist behandelde klachten. Uw organisatie wil ervan leren. Maak klachtbehandeling een terugkerend onderwerp op besprekingen. Zo bewerkstelligt u een mentaliteitsverandering. Want klachten zijn niet vervelend en negatief. Klachten zijn kansen.

Bron: Manager Online