

Gespreksstrategie voor klachtenafhandeling bij Telefoongesprek met ontevreden Duitse klant

Stappenplan:

1. Bepaal een strategie in plaats van een smoes: als je het gesprek met je Duitse klant ziet als een 'gevecht' tussen jou en je klant, heb je net als in een gevecht drie mogelijkheden:
 - i. Aanval van tegenstander blokkeren/afweren ("...das ist doch nicht meine Schuld"). Maar dan krijg je steeds meer klappen om je oren.
 - ii. Je kunt anticiperen omdat je de klap ziet aankomen en je smooit hem voordat deze je kan treffen.
 - iii. Je beweegt mee en je brengt je tegenstander uit balans. Zo trek je zelf aan het langste eind.
2. Verplaats je in de situatie van je klant en laat hem merken dat je begrip voor de situatie, schiet niet in de verdediging, maak er geen persoonlijke krachtmeting/prestigslag van (die verlies je namelijk).
3. Het gaat niet om je klant te overtuigen van overmacht. Het gaat erom dat je de afspraak niet bent nagekomen en die Duitse klant wil merken dat je het in ieder geval vervelend vindt dat deze situatie is ontstaan.
4. Accepteer dat een Duitser onder druk (van de eigen organisatie of afnemers) meer emoties toont en dit eigenlijk ook verwacht van zijn gesprekspartner. Dat wordt uitgelegd als betrokkenheid. Luister en laat de Duitse klant uitpraten en stoom afblazen. Let wel: het gaat hier om emoties, niet alleen om redelijkheid, dat moet je in zo een situatie niet teveel verwachten.
5. Bied je verontschuldiging aan, het gaat om een klacht, het is niet zijn schuld en hij wil een knieval.
6. Bied aan om intern het probleem nader te bekijken/onderzoeken. Het (" zogenaamd" of echt) grondig bekijken van het probleem door in het interne proces te duiken en te zien waar het is fout gegaan, dwingt respect af. Bovendien creëer je een mogelijkheid voor een time-out. Of als je voorstelt de zaak met je eigen baas te bespreken, dan vindt een Duitser ook dat je het bloedserieus neemt.
7. Hou het initiatief in eigen hand, geef het niet weg door te vragen; 'Was schlagen Sie vor?' Dan ben je namelijk zelf verslagen.
8. Bel terug als de klant weer een beetje is afgekoeld.

>> lees de anekdote op pag. 2!!

Anekdote

Situatie 1

Een man brengt zijn auto naar de garage voor een servicebeurt. Hij heeft nog een lijstje met duidelijke en minder duidelijke gebreken. Als hij de auto ophaalt geeft een weinig geïnteresseerde medewerker zijn autosleutels terug. "En?" vraagt de man, "nog iets gevonden"? De medewerker haalt zijn schouders op:

"geen idee, ze hebben verder niets op het briefje gezet". Met een onbestemd gevoel rijdt de man weg. De auto lijkt overigens verder in orde en dat "rammeltje" waarover hij geklaagd had, hoort hij niet meer.

Situatie 2

Dezelfde man brengt zijn auto weg voor een servicebeurt, maar nu naar een andere garage. Hij heeft wederom een lijstje met duidelijke en minder duidelijke gebreken. Als hij de auto ophaalt, geeft de baliemedewerker zijn autosleutels terug. "Hier is uw lijstje, meneer", zegt hij en licht de bevindingen allemaal even kort toe. Geheel tevreden gesteld, betaalt de man een paar minuten later de rekening en rijdt met een goed gevoel de garage uit. De auto is weer prima in orde.

Moraal: de prestatie is feitelijk precies hetzelfde, maar aandacht voor en betrokkenheid bij de klant maakt een wereld van verschil in de manier waarop de prestatie uiteindelijk wordt beoordeeld.