

## Werkkaart: Klacht aannemen

In deze werkkaart leer je hoe je een klacht aanneemt en behandelt. Een klacht is een protest van een klant of bezoeker. De klant kan een klacht hebben over een product of een dienst, maar ook over hoe hij behandeld is.

### Aandachtspunten

- Reageer goed. Een bedrijf wil een klant of gast graag behouden, want ontevreden klanten blijven weg.

### Wat je gaat doen

1. Luister goed naar de klacht. Stel vragen, vraag uitleg. Ga door tot je alles weet.
2. Vat de klacht samen en vraag aan de klant of deze samenvatting klopt.
3. Schrijf de klacht op om ervoor te zorgen dat je de klacht goed kunt doorgeven. Laat dit eventueel controleren door de klant of bezoeker.
4. Vertel wat je met de klacht gaat doen. Kun je het direct oplossen? Doe dit dan.

*of*

5. Kun je er niet direct iets mee doen en moet je de klacht doorgeven aan iemand anders? Leg aan de klant uit wat je doet en wanneer hij of zij een reactie kan verwachten.
6. Geef de klacht zo snel mogelijk door. Zorg dat je de klacht goed uitlegt. Hoe beter jouw uitleg, des te beter de reactie naar de klant. Leg bij het doorgeven ook goed uit wat je aan de klant hebt beloofd. Zo kunnen jullie de afspraak met de klant goed nakomen.

**Voorbeeld: een klant is boos omdat zijn mobiele telefoon, die hij vorige week heeft gekocht, steeds zomaar uitvalt.**

1. “Uw telefoon valt zomaar uit? Terwijl de batterij nog niet leeg is? U heeft hem vorige week gekocht?”
2. “U wilt dus een nieuwe telefoon omdat deze steeds uitvalt terwijl de batterij niet leeg is. Klopt dit?”

3. -

4. “U krijgt een nieuwe telefoon. Ik zal hem even voor u halen.”

*of*

5. “Ik zal uw klacht doorgeven aan mijn leidinggevende. Hij is vanmiddag weer aanwezig. Dan zal ik uw klacht met hem doornemen. Hij belt u dan aan het einde van de middag voor een passende oplossing.”