



“Een klacht bestaat voor 80% uit emotie en 20% uit inhoud.”



HOE OMGAAN MET KLACHTEN

Zelfs de meest klantvriendelijke vishandel krijgt soms met klachten te maken. **Feit is dat je klanten steeds mondiger worden**, en sneller zullen laten horen wanneer ze niet tevreden zijn. Beschouw het als een positieve evolutie, want als vishandelaar kan je, door actief in te spelen op een klacht, de relatie met je klant niet alleen behouden en versterken, maar ook je aanbod nog beter afstemmen op zijn verwachtingen. Gemiddeld kost het **vijf tot tien keer** zoveel energie en geld om een nieu-

we klant te winnen dan om een oude te behouden. Een gegronde reden om de klachten van je klanten ernstig te nemen. Zelfs de meest klantvriendelijke vishandel krijgt soms met klachten te maken. Zorg er dus voor dat je niet alleen luistert naar een klacht, maar dat je ook **de nodige maatregelen treft** om ze in de toekomst te voorkomen. Je hebt er alle baat bij, aangezien één ontevreden klant zijn klacht doorvertelt aan elf andere personen, die ze op hun beurt doorvertellen aan vijf andere mensen.



WEL DOEN!

- Luisteren: de klant stoom laten afblazen
- Meeleven: de klacht ernstig nemen
- Vragen: de juiste informatie winnen door gerichte vragen te stellen
- Oplossen: afspreken wat er gaat gebeuren en de klant oplossingen bieden
- Terugkoppelen: vragen of de klant tevreden is en hem bedanken voor de informatie



BETER NIET DOEN

- Uitvluchten: daarvoor zijn wij niet verantwoordelijk, dat is de schuld van onze leveranciers,...
- Ontkenning: dat is nog nooit voorgevallen, heeft u wel goed gekeken,...
- Beschuldigingen: nu overdrijft u toch, u beschuldigt ons dus van...
- Ja maar: ja maar, als u de vis koel bewaard had, dan...
- Welles-niets: je zal altijd verliezen: of de discussie of de klant.

★★★



TIPS

Gebruik woorden als snel, meteen of onmiddellijk. Ze geven je klant de indruk dat zijn klacht alle aandacht krijgt en er naar een oplossing wordt gezocht. Bovendien werk je zo de irritatie weg en zal je klant nadien kalmer reageren. **Laat je klant eerst stoom afblazen**. Erken daarna hoe vervelend de situatie is en toon begrip. Houd hierbij voor ogen dat een klacht voor **80 %** bestaat uit emotie en **20 %** uit inhoud. Medeleven is dus een belangrijke stap naar een **constructieve oplossing**. Zorg ervoor dat een ontevreden klant zijn probleem durft uiten. Het is daarom belangrijk dat je winkelpersoneel geregeld vraagt of alles naar wens is bv. na de levering van een schotel of feestbuffet. Zelfs vishandels die maar weinig klachten krijgen, moeten zich soms afvragen of het de realiteit niet verbloemt. Een hoog verloop onder klanten kan er namelijk op wijzen dat ontevreden klanten hun mond houden, maar tegelijk elders hun vis kopen.