

Een ontevreden klant daar zit je niet op te wachten. Hoe zorg je ervoor dat je de relatie herstelt?

Sommige zakelijke problemen zijn moeilijker op te lossen dan anderen. Maar niets is zo frustrerend als een ontevreden klant. Er is geen standaardoplossing om een beschadigde relatie met een klant te herstellen.

Elke situatie en elke relatie is anders.

Het succes en de mate waarin je slaagt een ontevreden terug te winnen, hangt af van jouw vermogen te luisteren, jezelf aan te passen en de uitdaging aan te gaan. Toch zijn er belangrijke technieken waarmee het elke onderneming lukt ontevreden klanten terug te winnen. Ga met deze methoden aan de slag en je hebt DE hulpmiddelen in huis die je nodig hebt om zelfs de meest kritische klant om te buigen naar een tevreden en trouwe klant.

Vandaag de dag maken de volgende zaken het verschil om van een onderneming een succes te maken;

1. Zoek uit wat er mis ging

Dit lijkt heel voor de hand liggend, maar vaak genoeg wordt de belangrijkste vraag 'Wat is er gebeurd' verwaarloosd en niet opgepakt door medewerkers of leidinggevendenden. Het is niet nodig het gesprek met de klant te beginnen met een verontschuldiging. Meestal weet je nog niet waarom je 'sorry' zegt en dan komt dit niet oprecht over. In plaats hiervan ga je een gesprek aan, je luistert naar wat je klant te zeggen heeft en verzamelt informatie die je nodig hebt om een oplossing te kunnen bieden. Je kunt het gesprek met de klant beginnen met aan te geven dat je veel waarde hecht aan zijn/haar mening en ervaring.

2. Onderzoek het probleem tot op de bodem

Zodra je weet waarom je relatie niet tevreden is, is het tijd om te beoordelen wie- of wat de oorzaak is van het probleem. Als bijvoorbeeld iets mis is gegaan in de communicatie, ga dan na hoe dit heeft kunnen gebeuren en wat jij, of je collega, beter of anders hadden kunnen doen. Stop niet zodra je weet -of denkt te weten- wat precies fout is gegaan. Het is ook belangrijk om de klant te vragen hoe hij/zij het probleem ziet. De klant heeft een andere kijk op de zaak en kan aangeven hoe hij denkt dat je het probleem kunt oplossen.

3. Let op jouw taalgebruik en de toon

Als je iemand ervan wilt overtuigen jou een tweede kans te geven, laat dan blijken dat je jouw betrouwbaarheid wilt verbeteren. Ontevreden mensen voelen op afstand aan of je oprecht bent of niet. Dat is de reden dat je ervoor moet zorgen dat jouw eerlijkheid niet alleen tot uitdrukking komt in je woorden maar ook in jouw lichaamstaal en jouw stem. Ik weet dat dit niet altijd gemakkelijk is om te doen. Vooral niet in een situatie waarbij de emoties hoog oplopen. Maar onthoud dat rustig blijven en geduldig zijn niet alleen de klant kalmeert maar ook jou kalmeert en helpt.

4. Bied een specifieke oplossing

Wanneer je duidelijk hebt gemaakt dat je begrijpt wat er mis ging en waarom de klant ontevreden is, bied dan een specifieke oplossing aan om de zaak recht te zetten. Vage

toezeggingen zijn precies zoals het klinkt: vaag. Je hebt meer kans je boze klant terug te winnen wanneer je een specifieke oplossing voor het probleem aanbiedt.

5. Bied een stimulans (over-deliver)

Zodra je de klant een oplossing voor het probleem hebt geboden, bied dan ook iets extra's. Zorg ervoor dat je meer levert dan de klant van je verwacht. Deze 'stimulans' verzacht de deal en hoeft niets te maken te hebben met jouw eigen producten of diensten. Een optie om iets extra's te bieden kan ook een cadeaubon naar een lokaal restaurant zijn, kaarten voor de bioscoop of een lot zijn. Hiervoor zijn opties genoeg te bedenken. Het gaat er namelijk niet alleen om jouw relatie terug te winnen, het gaat er ook om dat je zijn/haar affectie, loyaliteit en vertrouwen terugwint. En voor een aardig gebaar is zelfs de meest kritische klant gevoelig. Zorg voor een geweldige klantbeleving.

6. Zorg voor voldoende bevoegdheid

De medewerkers die klantenservice bieden dienen voldoende bevoegdheid te hebben om daadwerkelijk service te kunnen verlenen. Dit geldt zeker als het gaat over het oplossen van problemen van ontevreden klanten. De medewerkers die klantenservice bieden moeten in het contact met de klant direct zelf beslissingen kunnen nemen en hoeven geen toestemming te vragen aan een leidinggevende. Dit stagneert de inspanningen van de medewerkers en vertraagt de afhandeling. Iets waar een ontevreden klant niet van gediend is. Een tweede kans krijg je niet zomaar.

7. Hou vol

In eerste instantie zal een ontevreden klant die hoort: 'wat kan ik voor u doen?' of 'hoe kan ik het probleem oplossen?', niet direct aandacht aan je besteden. De klant is boos en merkt niet op dat jij hard jouw best doet om de situatie op te lossen. Hou vol. En als een klant iets van je vraagt wat echt niet mogelijk is onderhandel dan richting een alternatief, ergens in het midden. De meeste klanten zullen je inspanning waarderen, zelfs al kost het ze een paar minuten om over hun eerste woede heen te komen.

8. Sluit de deal

Als je een ontevreden klant hebt teruggewonnen, doe dan je best om hem/haar als relatie te behouden. Begin direct met het uitspreken van jouw waardering, vertel dat je blij bent dat jullie een oplossing hebben gevonden voor het probleem. Herinner jezelf er van tijd tot tijd aan waarom iemand een ontevreden klant werd. Het laatste wat je wilt is dat deze situatie zich zal herhalen!