

Hoe voelt het om klant te zijn van . . .

Toen ik bijna 5 jaar geleden na mijn studie Maastricht verliet, verliet ik daarmee ook Vodafone. Sinds die tijd ben ik op mijn privé toestel klant van T-Mobile. Ze hebben ook zo'n mooi loyaliteitssysteem waarbij je na elk jaar dat je klant bent, verhoudingsgewijs meer punten gaat sparen. Punten waar je ook écht wat leuks mee kunt doen, recent hebben mijn vriendin en ik een heerlijk weekend in een design hotel in Zuid-Limburg overnacht en de ballonvaart gaan we binnenkort ook doen. Loyaliteit loont, 2 kanten op.

Voor mijn werk heb ik abonnementen gehad van Vodafone en KPN. Ik heb de laatste 2 jaar nooit het verschil gemerkt in geluidskwaliteit, netwerkdekking of datasnelheid, dat is voor mij in ieder geval geen differentiator meer bij de keuze van een mobiel netwerk.

Enkele weken geleden kwam na 2 jaar mijn privé-abonnement weer vrij voor verlenging. Na 2 jaar was ik dan ook toe aan een nieuw toestel, ik had nog een prehistorische PDA. Een early adopter kun je me niet meer noemen, maar dat neemt niet weg dat ik de I-phone wel heel graag wilde hebben, mijn vriendin had er onlangs ook één aangeschaft. De Android toestellen moeten nóg beter zijn hoorde ik vorige week van twee industrieel ontwerpers. Maar ik heb nog te weinig over hun service gehoord en er zijn ook nog vrijwel geen applicaties voor.

Vroeger ging ik altijd naar de T-Mobile shop in Maastricht. Maar nu ik verhuisd ben naar Amsterdam ben ik zoals velen helemaal over op de webshops. Rustig je tijd nemen, niet wachten in de win-

kel, dubbelchecken of je echt de beste prijs hebt. Dit keer de webshop van T-Mobile. Ik had mijn keuze natuurlijk al gemaakt, het werd de nieuwe I-phone 3GS, 16GB in het wit. Het abonnement is niet heel goedkoop, maar je krijgt wel een geweldig toestel.

De bestelling gedaan via de webshop. Er werd aangegeven dat ik het toestel naar eigen keuze binnen een tijdvak van 4 uur thuis kon laten bezorgen (ook op zaterdag) of bij een shop kon ophalen. Gekozen voor thuis. Na de bestelling meteen een ontvangstbevestiging in de mail, zoals het hoort. Back to work dacht ik.



Enkele minuten later gaat mijn telefoon, de automatische afleverlijn van het de fulfilment partner van T-Mobile. De telefoon was op voorraad en ik kon nu kiezen in welk tijdvak van 4 uur ik de telefoon wilde laten bezorgen. Meteen maandag ochtend. Zaterdag avond, 17.50 uur krijg ik een smsje: maandag tussen 8.30 en 10.00uur komen wij de telefoon afleveren. Maandag om 9.05uur stond er een keurige man met een mooi toestel voor de deur.

Het is een enigszins een lofzang over T-Mobile, maar ik ben dan ook erg tevreden over hoe T-Mobile mij als loyale klant behandelt. Nog tevredener word ik als ik merk dat T-Mobile de processen vanuit een klantperspectief heeft ingericht. Bij T-Mobile is alles erop gericht om mij de keuze te geven wat, hoe en wanneer ik iets wil. 5 jaar lang al voldoen ze aan mijn verwachting, dit keer weten ze deze zelfs te overtreffen. Een dikke 9.

Vincent Berndsén