

Hoe voelt het om klant te zijn . . .

Inleiding

Soms kom je verhalen tegen in de krant die precies verwoorden wat je voelt of zou willen schrijven. Hieronder twee van deze voorbeelden, beide geschreven door Frits Abrahams in zijn dagelijkse column in de NRC. Het eerste geeft de typische Nederlandse dienstverlening weer. Het tweede is een mooi voorbeeld van een andere insteek, een insteek die wij bij bedrijven proberen over te brengen als het gaat om empowerment van medewerkers en klanten. Ik zou willen dat ik het zo mooi onder woorden kon brengen als Frits Abrahams.

Kwestie van serviceverlening

Al een halfuurtje was ik verwickeld in een verbitterde worsteling met het nieuwe mobieltje, dat ik via de Postbank van Telfort gekregen had. Het ding raakte telkens geblokkeerd en van de weeromstuit begon ik ook zelf geestelijke blokkeringsverschijnselen te vertonen. Dit uitte zich in harde, felle uitroepen, soms met een uitgesproken obscene karakter. Ik besloot de klantenservice van dit geavanceerde telefoniebedrijf te raadplegen. Via mijn solide huistelefoon, zo'n apparaat met een hoorn en een snoer dat je alleen nog tegenkomt in gedateerde speelfilms waarin te veel gerookt wordt. Ik kan maar geen afscheid nemen van dat toestel. Je stopt je ouders toch ook niet in een verpleeghuis als het nog niet nodig is? „Ik kom er niet helemaal uit”, zei ik tegen de juffrouw die zich met nauwelijks onderdrukte tegenzin had gemeld. „Dan moet u de gebruiksaanwijzing lezen”, zei ze. Een helder advies, dat viel niet te ontkennen, het punt was alleen dat ook mijn gebruiksaanwijzing mij geen antwoord kon geven op enkele brandende vragen. Ik vertelde haar dit in alle nederigheid. Het bleef daarna stil. „Zoekt u de gebruiksaanwijzing misschien?” vroeg ik. „Die heb ik niet. Maar het zal er heus wel instaan. En anders moet u maar naar www.telfort.nl gaan.” Daarmee kwam een bruusk einde aan een contact dat van mijn kant zo hoopvol begonnen was. Je spreekt zo iemand vermoedelijk maar één keer in je leven, en dan wil je er ook echt iets van maken. Ik ging teleurgesteld naar de website. Zoals verwacht, kwam ik er geen stap verder, althans niet de stap waar ik op dat moment behoefte aan had. Dit moest overigens helemaal aan mij liggen, want ik las ergens dat Telfort binnen de markt voor de telefonie „tot een van de scherpste aanbieders hoort”. Ik hield mijn nieuwe mobieltje maar weer eens koesterend vast. Het was een prachtig, zwartglanzend, vederlicht doosje en het voelde aan als een glad stukje zeep dat je elk moment kon ontglippen – symbolischer kon het niet. Toen moest ik denken aan de serviceverlening bij dit soort bedrijven, die niet altijd gelijke tred houdt met het technische vernuft dat ze vertegenwoordigen. Misschien gaat het ze te goed, en hebben wij hen meer nodig dan zij ons. Ik probeerde enkele vergelijkbare situaties te bedenken. Een abonnee belt naar de krant. „Ik heb vanavond nog geen krant gekregen.”
Telefoniste: „U kunt hem ook halen bij de Bruna.”
Abonnee: „Maar waarom wordt hij niet bezorgd?”
Telefoniste: „Dat zal wel in de krant staan.”
Of een autobezitter wendt zich tot zijn garage. „Mijn auto heeft bij jullie net een grote beurt gehad, maar nu doet hij het opeens niet meer.”
Garagehouder: „Héél raar. Als u naar ons toekomt, zullen we kijken wat we kunnen doen.”
Autobezitter: „Maar dat gaat juist niet meer.”
Garagehouder: „Ja, dan houdt alles op.”
Ik moet mezelf onderbreken. Een lezer belt: „Kun jij nou niet eens wat relevantere columns schrijven in plaats van al dat getut?”
Ik: „U moet het voortaan zelf maar doen, ik heb er genoeg van.”

Dit verhaal is geplaatst op maandag 15 december 2008 om 11:13 uur op <http://weblogs3.nrc.nl/dag/2008/12/15/kwestie-van-serviceverlening/> NRC Handelsblad en is geschreven door Frits Abrahams.

Een tevreden klant

Bij Alibris, de grote onlineboekhandel in de Verenigde Staten, had ik acht boeken besteld waarvan er twee maar niet wilden komen. Ik had ze, zoals vereist, vóór verzending betaald.

Dit was me nog niet eerder overkomen, bij welke onlineboekhandel dan ook. Doorgaans geschiedt de aflevering stipt binnen een bepaalde termijn. Wat zou er gebeuren als de boeken niet arriveerden? Dat had ik me nooit afgevraagd.

Kon ik Alibris daarvoor aansprakelijk stellen? Het leek me niet waarschijnlijk. Bewijs het maar eens. Er kon toch ook een fout gemaakt zijn bij de postbestelling in Nederland?

Ik had er weinig fiducia in toen ik via internet contact zocht met Alibris. Inmiddels had ik in allerlei kleine lettertjes van de koopvoorwaarden gelezen, dat Alibris al na dertig dagen gewaarschuwd wil worden als je niets hebt gekregen; wacht je langer dan negentig dagen dan wordt er niet meer vergoed. Ik was nog net op tijd, maar daarmee was ook alles gezegd.

In Nederland kun je in dergelijke situaties de consumentenborst natmaken. Dat wordt een hoop gezanik met juffrouwen achter balies die je klacht niet begrijpen en je haastig naar een collega doorschuiven of je met een tegoedbon proberen af te schepen.

Alibris reageerde al de volgende dag op mijn klacht. „I'm sorry to hear that you didn't get your items”, schreef Saju Bhaskaran van de Alibris Client Services. „I know how frustrating that is! At this point, your items have probably been lost in the postal system, so I'll refund you in full.”

Volledige vergoeding dus. Twee dagen later kreeg ik al de bevestiging van de bedragen die op mijn creditcard zouden worden teruggestort. Sorry voor het ongemak, en ze hoopten dat ik bereid was de boeken opnieuw te bestellen.

Alibris, here I come!

Wat me zo aangenaam trof, was het uitblijven van ook maar enig argwanend vertoon. Geen lastige vragen, geen waarschuwingen dat dit niet te vaak moest gebeuren. Ik kreeg mijn geld terug en daarmee was de kous af. Ik wil niemand op slechte gedachten brengen, en zeker de o zo integere NRC-lezer niet, maar het is dus mogelijk Alibris een pootje uit te draaien door te doen alsof je een boek niet gekregen hebt. Bij kostbare boeken zou dat voor Alibris nog behoorlijk in de papieren kunnen lopen. Vermoedelijk zullen ze je na enige tijd wel op een zwarte lijst zetten, maar de oneerlijke koper heeft dan zijn slag al geslagen.

Nee, denken ze bij Alibris, wij gaan toch liever van het goede in onze klanten uit – er zullen wel rotzakken bij zitten, maar laat dat er nou eens één op de honderd zijn, waar maken we ons dan druk om? Die rotzak is ons geen tijdrovende procedures waard, we vergoeden hem 'de schade' en we zijn verder van allerlei gezeur af.

Ik vind het een mooie houding, misschien vooral omdat ze mij zo on-Nederlands royaal voorkomt, en ik spreek dan ook de hoop uit dat Alibris er nog lang wel bij mag varen.

Als boekenliefhebber heb ik daar ook het nodige belang bij, want wat gaat er nou boven zo'n kwetsbaar, per schip uit Amerika vervoerd pakje dat dat ene vergeelde en vergeten meesterwerkje uit de vorige eeuw bevat waar jij toevallig je zinnen op had gezet?

(Dit stukje werd niet mede mogelijk gemaakt door Alibris.)

Dit verhaal is geplaatst op donderdag 18 december 2008 om 11:50 uur op <http://weblogs3.nrc.nl/dag/2008/12/18/een-tevreden-klant/> NRC Handelsblad en is geschreven door Frits Abrahams.