

## Hoe voelt het om klant te zijn van..

Om mijn kantoorkamer compleet te maken miste er nog één belangrijk onderdeel: een bureaustoel. Binnen tien minuten na binnenkomst bij 'mijn Gamma-vestiging' stond ik alweer buiten met mijn gewenste stoel, iets boven het budget maar het type 'Manager' was dan ook veelbelovend.

Bij de montage echter bleek het al snel tegen te vallen; een complete zak met schroefjes en overige hulpstukken ontbrak. Mijn aankoop was in één klap nagenoeg waardeloos geworden. Na enig speurwerk bleek er een gat in de verpakking te zitten die ik over het hoofd had gezien!

Toen ik met dit verhaal terugkwam bij de Gamma vestiging, werd ik verrast door de manier waarop de service medewerker mijn emotie inschatte en bevestigde. Twee maal op één dag naar de winkel door de ontbrekende schroeven is niet mijn idee van een vrije dag. Toen bleek dat mijn uitgekakte exemplaar tevens het laatste was in Utrecht en omstreken (en ik echt alleen die stoel wilde, of mijn geld terug), werd ik er door de Gamma medewerker op gewezen dat er nog wel één optie was: het showmodel.

Het aanbieden van deze laatste optie om mij als klant te behouden bleek een schot in de

roos. Niet alleen verkeerde het showmodel in perfecte staat, het leverde me ook nog eens 25% korting op. Daarna werden mijn verwachtingen helemaal overtroffen, de beste jongeman zou het gemonteerde showmodel wel even thuis afleveren, en mijn stukjes 'Manager' mee terug nemen. Kosteloos! Die avond zat ik voldaan achter mijn bureau.

Hoewel dit een klein voorbeeld is uit de praktijk, zit er een gedachte achter die ik als consument nog te vaak mis in vergelijkbare situaties. De medewerker bleek in staat om mijn emoties goed in te schatten en handelde vervolgens adequaat om tot een oplossing te komen én mijn verwachtingen te overtreffen. De bereidheid tot het meedenken in oplossingen en daar creatief in zijn maakt dat de eerdere negatieve ervaring is omgezet in een positieve.

Door de manier waarop deze klantenservice medewerker handelde, was het niet langer mijn probleem, maar ons probleem. Ik voelde me gehoord, begrepen en serieus genomen met mijn klacht. Een klein voorbeeld, maar een groot compliment aan deze Gamma klantenservice medewerker die zijn rol verstaat en mij als klant heeft weten te behouden!

Bas Maier

