

Hoe voelt het om klant te zijn?

Normaal heet deze rubriek “Hoe voelt het om klant te zijn van . . .” en vervolgens schrijven we over een positieve of opmerkelijke ervaring met het bedrijf. Dit keer heb ik er maar van gemaakt: “Hoe voelt het om klant te zijn?” De reden hiervoor is dat ik de afgelopen maand meerdere malen het gevoel heb gehad dat bedrijven mij als klant niet serieus nemen.

Een bloemlezing van de afgelopen maand:

- Alice



Na jaren als vaste klant bij een groot telecom bedrijf te hebben gezeten wilde ik toch meer waar voor mijn geld. Ik vroeg bij Alice een aansluiting voor internet en bellen aan. Eerst ging het goed, vervolgens na weken wachten kwam er een brief waarin stond dat de aansluiting niet door kon gaan vanwege financiële redenen. Bij navraag bleek dat niet mijn kredietwaardigheid het probleem was, maar dat er geen aansluiting kon komen omdat er iets gelast moes worden en daarvan zouden de kosten te hoog zijn. De brief van de kredietwaardigheid was een systeemfout, dat gebeurde wel vaker.

Ik moest direct denken aan de slogan van Alice “Zo duidelijk is Alice”.



- Actua Assurantiën

Mijn mobiele telefoon ging stuk. Gelukkig had ik mij goed verzekerd met de Platinum Service. Destijds was beloofd dat bij stuk gaan er binnen een paar uur een vervangend toestel wordt afgeleverd. Helaas, na drie dagen bellen werd de telefoon opgehaald en kreeg ik een basic vervangingstoestel zonder e-mail mogelijkheden. Klagen had geen zin, er was gewoon geen ander toestel te krijgen. Inmiddels wacht ik al drie weken op mijn telefoon en ben ik al twee keer gebeld door iemand om mijn toestel op halen . . . terwijl deze toch echt al is opgehaald. Mijn opmerking naar de medewerker dat ik beter de

telefoon in de gracht had kunnen gooien dan te laten repareren werd bevestigend beantwoord: “Ja dan had u binnen 48 uur een nieuw toestel!”



- Ziggo

Na het “succes” met Alice heb ik geprobeerd om bij Ziggo een internet aansluiting te krijgen. Netjes via internet aangemeld, direct een bevestigende mail en daarna stilte, geen brief niets. Gebeld, “Nee helaas meneer, geen aanvraag te vinden, we maken het wel even in orde”. Na drie weken heb ik nog steeds niets ontvangen. Gebeld met Ziggo en aangegeven dat ik er vanaf zie. “Prima meneer (geen enkele poging om mij te behouden) ik regel het direct”. Vervolgens 4 dagen later de TNT aan de deur met het Ziggo pakket, hoezo opgezegd? .



- Microsoft

Na een update die in de nacht automatisch op je PC wordt gezet werkte mijn PC niet meer. Nadat ik belde met MS werd eerst heel kil gevraagd naar mijn productcode om vervolgens te horen: “wij geven geen ondersteuning”, Het alternatief was om op internet het verder uit te zoeken.

Bovenstaande voorbeelden uit de praktijk geven mij soms een gevoel van machteloosheid, hoe kan ik wel gehoord worden door dit soort bedrijven? Gelukkig is er tegenwoordig internet met blog's of artikelen waar je je frustratie kwijt kan, dat lucht wel op. Gezien het enorm aantal klachten op internet over bedrijven zijn er meer mensen die dit doen. Het is voor bedrijven verstandig om deze onrust van hun klanten te volgen op internet en er wat aan te doen, bedrijven als UPC en Vodafone doen dit en inmiddels is hier heel veel verbeterd. Het wordt tijd dat meer bedrijven dit gaan doen, misschien komt dan dat echte klantgevoel weer terug.

Christiaan Pothoven.