

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

Voor ons bedrijf maken wij gebruik van HP laptops. Het grote voordeel van laptops is dat je ze overal mee naar toe kan nemen, bijvoorbeeld naar een klant of naar huis. Het nadeel is dat je er voorzichtig mee moet doen. Helaas, je raadt het al, klaboem gevallen en het scherm en bodem stuk. Nu was Windows 7 net uit dus een goede reden om een nieuwe te kopen. Tja en toen begon het. Nieuwe laptop weer van HP met W7 64. Helaas de printer werkt niet goed meer samen met de printer die ook van HP is. Na zoekwerk op forums blijkt dat HP geen driver update doet. Klanten zijn zeer boos en vermelden vaak dat ze nooit HP meer gaan kopen. Zover ben ik nog niet. Maar kennelijk zijn de dreigementen geen aanleiding voor HP om hier iets aan te doen (ze zouden het toch wel weten? )

Ik bedacht mij dat ik een service pack heb op de kapotte laptop en belde met HP. Wat bleek, dit was niet gedekt. Ook niet de accu die stuk was. Wat dan wel gedekt was konden ze niet vertellen . . .

Als alternatief gaven ze aan dat ik zelf de laptop ter reparatie opstuur (viel ook niet onder de drie jaar pick-up return). Ik zou een e-mail hierover krijgen. Ik wacht nog steeds.

Vervolgens op aanraden van HP gebeld met Central Point, de leverancier. Hier wordt je direct doorverwezen naar HP.

Toen bedacht ik mij dat bij Office Center, tegenwoordig Staples, een grote shop-in-shop HP afdeling zit, ik had daar de nieuwe laptops gekocht. Zij konden vast wel helpen met die kapotte HP. Ik werd door de baliemedewerkster doorverwezen naar de HP-man in het zwarte HP-pak achter in de winkel.

Ik vroeg de man, die met twee collega's van Office Center aan het surfen was op een (HP) laptop, of hij

mij kon helpen. Zijn reactie: "Ik ga over 10 minuten naar huis" en ging verder met surfen. Ik raakte geïrriteerd en toen kwam er iemand anders aan, hij was ook van HP maar in opleiding. Hij kon niet helpen en moest iets navragen bij de andere man. Die keek niet op of om en het was duidelijk; ik moest met mijn probleem maar naar een HP vestiging. Kennelijk zijn ze alleen geïnteresseerd als je wil kopen en niet als je service zoekt.



Naast de kapotte HP had ik nog een andere vraag over een netwerkkaart die niet met de juiste specificaties in de nieuwe laptop zit, antwoord HP: sorry type foutje op de site, we kunnen u niet verder helpen u moet maar tevreden zijn met wat u heeft.

De service van HP is niet meer wat het geweest is. Ooit was ik enorme fan van HP omdat een printer na 3 jaar vervangen werd door een nieuwe, inmiddels is deze loyaliteit op.

Wat is nu de les hieruit? Klantprocessen zijn soms lastig in te regelen maar ondanks dat er fouten worden gemaakt kan het gedrag van medewerkers van grote invloed zijn op de tevredenheid van de klant. Hoe moeilijk is het om even te luisteren en je in te beelden in de klant? Niet iedere klant is hetzelfde, de specifieke context van een vraag en emotie is belangrijk. Bij mij was mijn geduld op na zoveel telefoontjes met helpdesken 0900 nummers en irritante IVR's.

Waarom wordt er alleen gesproken in wat niet kan i.p.v. in wat wel mogelijk is? Positief taalgebruik, moeilijk maar oh zo fijn als het lukt voor de klant en ook voor de medewerker.

Christiaan Pothoven

The support you need  
to stay up and running

