

Hoe voelt het om op reis te zijn . . .

Onlangs was ik naar aanleiding van het winnen van een Award op reis naar Shanghai.

Na een lange vlucht kwam ik moe aan op vliegveld Shanghai Pudong Airport.

Ik was vaker naar Azië gereisd en mijn verwachtingen over de immigratie procedure was niet erg hooggespannen. Hoe anders verliep het.

Toen wij aankwamen om ons paspoort en visum te laten zien waren er ruim voldoende balies open en verliep het geheel erg ordelijk.

Duidelijke linten voor de rij, een medewerker die precies op tijd aangaf wanneer je naar een balie kon lopen. Een grote verrassing was een enorm bord van 3x3 meter met daarop de merkwaarden en service levels van China en de Immigratie dienst! Helaas was een foto niet mogelijk, maar er stond in ieder geval op dat het het streven is om binnen 20 minuten 80% van de mensen door de douane te helpen. Dat is wel wat anders dan soms op Schiphol met 1 balie open en een hele Jumbo 747 die erdoorheen moet.

Vervolgens stond er bij de balie een klein apparaatje met daarop vier knoppen, twee met een groene smiley's en twee met een rode.

Nadat mijn paspoort was gecontroleerd gingen de lampjes branden en wees de man met een vriendelijke glimlach ernaar, of ik even de survey wilde doen en mijn tevredenheid wilde uiten. Geweldig; eenvoudig en zeer doeltreffend. Ik kan mij niet voorstellen dat dit in Nederland snel zou kunnen, één of andere vakbond zou wel een reden hebben dat dit de privacy van de medewerker aantast oid.

Later in de week sprak ik een inwoner hierover en

hij gaf aan dat de overheid het voorbeeld gedrag moet vertonen in meer klantgericht werken en doen en dat daarna de bedrijven dit overnemen. Hij was verantwoordelijk voor customer service van een groot elektronica concern en merkte dat klanten hierdoor meer gingen eisen en dat daarom hun processen en service moet verbeteren. In feite de omgekeerde wereld t.o.v. het westen, hier is het vaak het bedrijfsleven die innoveren en klantgericht is en de overheid volgt.

Toch leerzaam zo'n reisje naar de andere kant van de wereld.

Christiaan.

