

Hoe voelt het om klant te zijn van . . .

Begin maart 2007 sloot ik bij Vodafone een jaarcontract af en kocht een HTC Tytn telefoon. Het toestel voldeed redelijk, hoewel soms meerdere malen per dag een reset nodig was. Na enkele maanden heb ik tevens een mobiel internet abonnement afgesloten, wederom bij Vodafone. Nu gebruiken wij voor het werk HP pc's met Vista en dat was nu net het probleem, dit werkt niet lekker in combinatie met de USB datacard van Vodafone. Na vele uren zwoegen ben ik uiteindelijk teruggegaan naar een Vodafone winkel in de buurt en daar werd ik perfect geholpen door de dataspecialist.

Hij nam de USB stick zelfs mee naar huis, zette er 's avonds het juiste besturingssysteem op, maar helaas, nog steeds geen werkende verbinding. Uiteindelijk heb ik mijn kaart omgeruild voor een Express datacard en die werkte wel.

Ondertussen vertoonde de Tytn telefoon steeds meer kuren en het was uiteindelijk zo erg dat ik terug ging naar Vodafone voor een ander toestel. Ik kon mijn abonnement al verlengen en vervolgens de opvolger, de Tytn II kopen (niet krijgen, daar waren de problemen niet groot genoeg voor).

Het nieuwe toestel gaf eveneens veel problemen, de goede man van de winkel kreeg het ook niet voor elkaar en tot slot werd mijn telefoon opgestuurd ter reparatie. Na terugkomst (al na 1 week) bleek dat het nu helemaal mis was. Ondertussen had ik mijn vaste route van het station naar huis aangepast met een ommetje langs de Vodafone winkel, ik kende de dataman persoonlijk en we bouwden een fijne band op.

Toch werd het mij allemaal te gek, de uren werk en de irritatie zaten bijzonder hoog en ik gaf aan dat er slechts twee mogelijke oplossingen waren, of alles

werd teruggedraaid (dus toestel terug, contract terugdraaien), of ik zit gewoon het jaarcontract uit en ga ondertussen naar een andere telecom provider. De beste man gaf aan dat van terugdraaien geen sprake kon zijn, maar hij zou het proberen. Na twee weken heeft hij het voor elkaar gekregen en heb ik alles ingeleverd. Ik gebruik nu weer mijn oude Tytn 1 die het na een update naar mobile 6 perfect doet. Ik heb nu zelfs mijn abonnement verlengd als sim-only abonnement.

Vervolgens kwam Vodafone met een mooie advertentie campagne dat de kosten voor mobiel internet blijvend verlaagd werden naar 16 euro ipv 32 euro (die ik dus betaalde). Ik heb gebeld met Vodafone en aangegeven dat ik graag mijn abonnement aangepast wilde hebben. Na een korte ruggespraak door de medewerker vertelde deze mij dat dat wel kon voor abonnementen die na 1 nov 2007 waren afgesloten, ik had het op 16 oktober afgesloten dus hij kon niets doen ... waar hij direct aan toevoegde "maar ik doe het lekker toch voor u!"

Uit ervaring weet ik hoe moeilijk het is om in grote organisaties de medewerkers zodanig te empoweren dat ze op het juiste moment een stap extra zetten. Bij een bezoek aan de Vodafone winkel vertelde ik dit voorval, kijkend naar mijn klantgegevens antwoordde de medewerker: "Oh, ik had u die korting ook gegeven, kijk ik zie dat u veel problemen heeft gehad en daarom zou ik u tegemoet komen". Wederom was ik positief verrast dat Vodafone ook in staat is om via verschillende kanalen medewerkers consistent te laten handelen in het belang van de klant, en uiteindelijk natuurlijk ook in belang van Vodafone, maar wel in de goede volgorde.

Christiaan Pothoven