

## Omgaan met klachten volgens de BOOS-formule

Een klacht is een kans. Wanneer een klant de moeite neemt om zijn onvrede te laten blijken, biedt dat je de mogelijkheid de klant alsnog tevreden te stellen en de klant te behouden. Ook kun je van klachten leren hoe je het in het vervolg beter kunt doen.

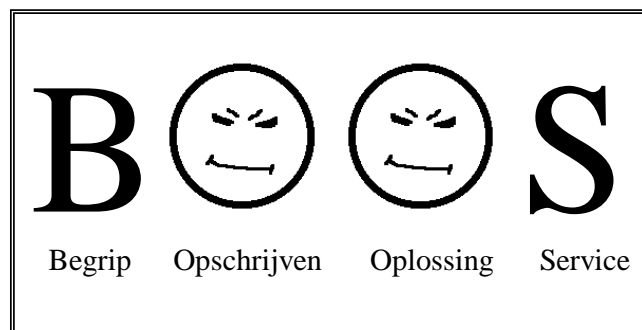
Een klacht kun je zien als iedere uiting van ontevredenheid van de klant over de producten en diensten van jouw bedrijf. Een klant hoeft hiervoor dus niet een officiële brief te sturen; ook terloopse opmerkingen zijn voor jou belangrijk om op te pikken. Natuurlijk streef je er naar om klachten te voorkomen. Maar mocht je toch een klacht krijgen, dan lees je in dit artikel hoe je hiermee omgaat.

“Ik ben het nu spuugzat. Ik zit al drie weken op die producten te wachten. En vorige keer presteerden jullie het om maar de helft te leveren. En wat denk je?! Nou krijg ik nota bene ook al een aanmaning van jullie op de mat, terwijl ik de spullen nog niet eens binnen heb! Ik pik het niet meer. Wat is dat voor bende bij jullie?”

### ● Boos-formule

Een ontevreden klant vertelt dat gemiddeld tien keer door aan een ander. Die vertelt het vervolgens weer drie keer door. Je kunt er daarom maar beter voor zorgen dat ze de klacht aan jón vertellen, zodat je er iets aan kunt doen. Maar wat doe je vervolgens met zo'n boze klant? Hiervoor kun je de BOOS-formule hanteren (Bron: Van Gils). De letters van het woord 'boos' staan voor:

**B**egrip tonen  
**O**pschrijven  
**O**plossen  
**S**ervice



## ● Begrip tonen

Als een klant met een klacht bij je komt, is het belangrijk goed naar de klant te luisteren en de klant 'uit te laten razen'. Je kunt iets zeggen in de trant van:

- *“Ik vind dit echt heel vervelend voor u.”*
- *“Ik merk dat u erg boos bent.”*
- *“Ik begrijp wat u bedoelt.”*
- *“Dat is niet zo mooi, hoe is dat precies gebeurd?”*

Maak de klant ook duidelijk dat je goed hebt geluisterd. Herhaal sommige punten die voor hem belangrijk waren: “Als ik u goed begrepen heb, dan...” Hiermee voelt de klant zich gehoord en serieus genomen.

Voor klanten is het ontvangen van begrip en medeleven vaak nog belangrijker dan de oplossing zelf. Het is een kleine moeite en het berokkent jou geen schade. Begrip en medeleven tonen is namelijk nog niet hetzelfde als de klant gelijk geven.

### **Tips:**

- Bedank de klant voor het uiten van de klacht. Hij heeft immers de moeite genomen zijn onvrede kenbaar te maken.
- Neem elke klacht serieus. Wat in jouw ogen een kleinigheidje is, kan voor je klant van grote betekenis zijn.
- Neem voldoende de tijd voor het gesprek. Luister goed naar de klant en onderbreek hem niet.
- Een klant heeft niet altijd gelijk, maar het kan lonend zijn hem gelijk te geven.
- Maak van het klantgedrag geen probleem. Concentreer je op de inhoud.
- Ben je geïrriteerd? Laat dat dan niet doorklinken in je stem en intonatie. Blijf ook bij onredelijke klanten altijd vriendelijk en ga niet in discussie.
- Laat de klant maar één keer zijn verhaal vertellen.
- Zoek naar punten waar je het samen over eens bent. Hiermee laat je zien dat je de klant begrijpt. Bijvoorbeeld: “U heeft gelijk: afspraak is afspraak.” Hiermee beken je geen schuld, maar je bent het wel ergens samen over eens.
- Zeg nooit tegen de klant dat de schuld ligt bij een collega, een specifieke afdeling, het proces of het systeem. Het staat niet professioneel en een klant heeft hier geen boodschap aan.
- Doe nooit direct een toezegging over een schadevergoeding.

## ● Opschrijven

Noteer zorgvuldig de klacht van de klant. Zo heb je een document in handen dat je gebruikt bij het verder helpen van de klant. Ook kun je na een jaar terugkijken of er overeenkomsten zijn tussen de binnengekomen klachten. Om de klacht goed te kunnen noteren en te kunnen oplossen heb je voldoende informatie nodig. Als de klant weinig bereidwillig is om de noodzakelijke informatie te geven, kun je laten blijken dat het belangrijk is. Bijvoorbeeld: “Ik wil u graag helpen, maar dan heb ik toch echt een paar gegevens nodig.”

**Tips:**

- Zorg er in ieder geval voor dat je de adresgegevens en het telefoonnummer hebt genoteerd waarop je de klant kunt bereiken.
- Behandel iedere klacht als nieuw, ook wanneer je de onvrede al van meerdere klanten hebt gehoord.

## Oplossen

Beoordeel de klacht: is de klacht gegrond? Ga vervolgens na hoe de klacht is ontstaan en wie bij het ontstaan van de klacht betrokken zijn. Bepaal daarna welke mogelijkheden er zijn om de klacht op te lossen.

Zoek een oplossing waarmee je de klant tevreden stelt. Of nog beter: vind een oplossing die de verwachtingen van de klant overtreft. Een goed opgevangen, behandelde en opgeloste klacht zorgt voor een positieve uitstraling naar je klanten. Een klacht is nooit erg, mits je die maar tot tevredenheid van de klant oplost.

**Tips:**

- Handel klachten zoveel mogelijk direct af bij het eerste klantcontact. Hierdoor kan een hechte klantrelatie ontstaan.
- Beloof in het eerste gesprek niet te veel. Immers: gemaakte afspraken moet je nakomen.
- Geef altijd aan een klant door wanneer hij uiterlijk een reactie ontvangt. Houd liever een te ruime dan een te krappe termijn aan: liever eerder opgelost dan je hebt afgesproken dan te laat.
- Kun je een klacht niet direct oplossen? Vertel de klant dan dat je de klacht in behandeling neemt, geef aan wat de werkwijze is, en laat weten wanneer de klant weer iets van je hoort. Soms is het beter niet meteen de oplossing te geven omdat je daarmee het probleem van de klant bagatelliseert. Zeg bijvoorbeeld: "Ik vind uw argumenten zo belangrijk dat ik er meteen aan ga werken. Kan ik u hier vandaag of morgen over terugbellen?"
- Vergt de afhandeling toch meer tijd dan gedacht? Communiceer dat dan tijdig aan je klant.
- Vraag ook eens aan de klant aan welke oplossing hij zelf denkt. Dat kan zeer lonend zijn, want de oplossing die de klant geeft is vaak goedkoper dan de oplossing die je zelf had bedacht.
- Probeer creatief te zijn in het tevredenstellen van de klant. Een klein persoonlijk gebaar doet vaak wonderen. Ook voor jezelf is het bevredigend om meer te doen dan de klant verwacht.
- Zorg dat je regelmatig nagaat of er nog klachten openstaan.
- Ontvang je een schriftelijke klacht? Neem dan binnen maximaal twee dagen telefonisch contact op met de klant. Vertel daarin wat de werkwijze is en de verwachte afhandelingduur. Wanneer telefonisch contact niet bij het type klacht past, stuur je een ontvangstbevestiging naar de klant waarin je de werkwijze en de afhandelingduur vermeldt.

## ● Service verlenen

Een manier om te 'scoren' bij een klant is door service en nazorg te verlenen als hij een klacht heeft ingediend. Hiermee laat je zien dat je echt betrokken bent bij je klanten. Hoe je deze nazorg verleent lees je in de volgende tips.

### Tips:

- Bied een attentie aan waarmee je laat blijken dat je het indienen van de klacht waardeert, het ongemak voor de klant betreurt en het goed met de klant voor hebt. Wanneer een klant door jouw toedoen te laat kwam op een belangrijk feest, kun je bijvoorbeeld twee theaterkaartjes aanbieden. Een bosje bloemen doet het ook vaak goed.
- Neem na één of twee weken telefonisch contact op met de klant met de vraag of de klacht goed is afgehandeld. Je toont hierbij echt interesse. Noteer het antwoord voor jezelf als een soort tevredenheidsmeting.

### Twee zinnen

Vaak worden klanten die aangeven dat ze niet tevreden zijn met een product of dienst bestookt met vragen:

“Waarom komt u er zo laat achter?”

“Waarom bent u niet eerder teruggekomen?”

“Weet u zeker dat u het hier heeft aangeschaft?”

“Waarom hebt u de aankoopbon niet bewaard?”

“Waar heeft u de verpakking gelaten?”

“Bent u wel zorgvuldig met dit product omgegaan?”

“Weet u zeker dat de garantie nog niet verlopen is?”

U kunt deze vragen beter vervangen door twee eenvoudige zinnen:

- *“Wat vervelend voor u.”*
- *“Dat ga ik voor u oplossen.”*

## ● Voorkom aanvallend taalgebruik

Probeer in klachtensituaties aanvallend taalgebruik te vermijden. Dit doe je door vooral met 'ik-zinnen' te werken en minder met 'u-zinnen'. Hierdoor is de kans groter dat je medewerking krijgt. Bijvoorbeeld:

- Niet: *“U ziet het fout.”*  
Maar: *“Ik ben een andere mening toegedaan.”*
- Niet: *“U heeft mij verkeerd begrepen.”*  
Maar: *“Ik ben blijkbaar niet duidelijk genoeg geweest.”*

- Niet: *“Ja maar, waarom komt u daar zo laat mee”.*  
Maar: *“Jammer dat u niet eerder bent gekomen, dan had ik u hiermee eerder kunnen helpen.”*

Moet je een vervelende boodschap meedelen? Dan helpt het als je die indirect formuleert. Dat betekent dat je een reactie inkleedt, afzwakt of voorziet van redenen:

- Niet: *“Komt u morgen maar terug.”*  
Maar: *“Ziet u kans om morgen terug te komen? Diegene die u het beste kan helpen is er vandaag namelijk niet.”*
- Niet: *“U hebt deze blouse verkeerd gewassen.”*  
Maar: *“Misschien was het achteraf gezien beter geweest als u deze blouse op de hand had gewassen.”*



Auteur: Vincie van Gils, [www.vinca.nl](http://www.vinca.nl)