



Hoe ga je
met kritiek
of een
negatieve
review om?

- FOUTEN MAKEN WE ALLEMAAL -

Omgaan met klachten...

Wat hebben we het toch makkelijk gekregen na de invoering van internet. We bestellen met z'n allen wat af. Dat gaat heel vaak vlekkeloos maar helaas niet altijd.



Het gevolg daarvan is een klacht!

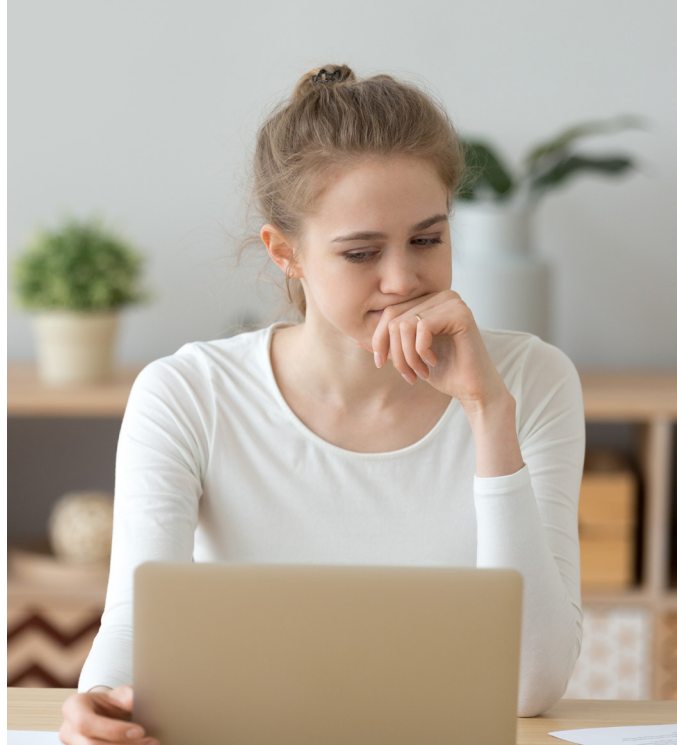
Veel bedrijven hebben hun klantenservice verplaatst van de oude vertrouwde balie naar een online platform (Google Reviews, Facebook Reviews of bijvoorbeeld Klanten Vertellen). Dit maakt het contact tussen de klant en het bedrijf een stuk gemakkelijker. Je kunt immers vanuit je stoel reageren en hoeft niet naar de winkel of het bedrijf toe.

Maar hoe ga als bedrijf nu met die klachten om. Dat blijft toch lastig. Waar doe je goed aan?

Wij hebben de opties op een rijtje gezet zodat je deze kunt gebruiken mocht je onverhoopt ooit met klachten te maken krijgen.

1. Neem kritiek serieus en voel je niet persoonlijk aangevallen

Iemand die een klacht heeft wil uiteraard serieus genomen worden. Doe dat dan ook. Toon interesse en maak de klant duidelijk dat je naar hem luistert. Realiseer je dat de klacht online staat en iedereen dus meeleest. Het is heel belangrijk dat je een oplossing biedt en de klant weer tevredenstelt. Daarnaast is het absoluut belangrijk dat je zo snel mogelijk reageert.



2. Ontvang je kritiek of een klacht? Biedt direct contact aan

Een schriftelijke reactie kan soms totaal anders overkomen dan een mondelinge reactie. Er over praten kan een misverstand uit de weg halen. Daarnaast weet de klant dat hij met een persoon te maken heeft en geen standaard 'robot' antwoord krijgt.



3. Als een klant een klacht heeft, heeft hij gelijk, of toch niet?

Als dat daadwerkelijk zo is, geef je fout dan eerlijk toe en biedt je verontschuldiging aan. Dit doe je op een vriendelijke en respectvolle manier. Los het zo snel mogelijk op. Lukt dit niet, kom dan met een alternatief voorstel. Zorg ervoor dat de klant een tevreden gevoel overhoudt en zich serieus genomen voelt. Heeft de klant geen gelijk, leg dit dan op een rustige en vriendelijke manier uit.



4. Geef een korte maar duidelijke uitleg

Leg uit waarom het mis gegaan is. Dit is zeer belangrijk voor diegene die ontevreden is. Op deze manier blijkt ook duidelijk dat je het probleem begrepen hebt. Helaas ligt het in sommige gevallen buiten je macht. Dit kan zijn omdat er een technische storing is of omdat je afhankelijk bent van een ander bedrijf of persoon. Door dit transparant te maken kweek je begrip.

5. Reageren op agressief taalgebruik

Laat je niet meeslepen of door emotie leiden. Wees vooral niet impulsief in je reactie. Doe je dit wel, dan heb je al snel een veel groter probleem. Denk hier dus goed over na. Een vriendelijke toon is de basis van een goed gesprek. Probeer samen met de klant tot een goede oplossing te komen.



Zie een klacht als een nieuwe kans...

Uit voorgaande punten blijkt duidelijk dat negatieve reviews emotie oproepen. Andere lezers, klanten of consumenten vertrouwen op de reviews en reacties die door een andere lezer geschreven zijn. Als ontvanger van zo'n negatieve review krijg je hier een dubbel gevoel bij. Je weet immers dat het invloed op het koopgedrag van toekomstige klanten kan hebben. Realiseer je je dat het echt onmogelijk is om van iedere klant positieve reviews te ontvangen. Mensen zijn helaas eerder geneigd een negatief bericht te schrijven dan een positief bericht.

Zie een negatieve review of reactie altijd als een kans en zorg dat je daar op de juiste manier op reageert. Zo hou je jouw online reputatie hoog.

Steenenstraat 8
3262 JM Oud-Beijerland
0186 619244
marcom@schot.nl

schot.nl

