

GOEDE KLACHTEN- AFHANDELING KAN RELATIE MET KLANT VERSTERKEN

LAURENS VAN AGGELEN

Het is prettig als een klant tevreden met zijn aankoop de winkel verlaat, maar nog prettiger als hij vooral ook tevreden blijft. Heeft hij toch een klacht dan kun je ook daar als reseller jezelf onderscheiden. Belangrijk is goed te documenteren wat de status is van een reparatie. Niets is immers vervelender voor de klant dan onzekerheid en onduidelijkheid.

Klachten kunnen allerlei oorzaken hebben. Een klant kan spijt hebben van zijn aankoop, het verkochte product kan kapot zijn óf de klant zegt dat er iets kapot is, terwijl dat niet zo is. In alle gevallen geldt dat het zaak is om dat als reseller naar tevredenheid van de klant af te handelen. Ons zijn fabrikanten bekend die veertig tot vijftig procent van hun producten teruggestuurd krijgen omdat ze kapot zouden zijn, terwijl blijkt dat het eigenlijk komt omdat de klant niet geheel begrijpt hoe het product werkt. Bij Alternate, leverancier van computers, componenten, randapparatuur, software en multimedia producten, hebben ze daar niet zo'n last van. "Veel van onze klanten die componenten bij ons aanschaffen, beschikken over voldoende kennis om die beoordeling goed te kunnen maken. Soms kan echter blijken dat de producten bij ons wel goed werken maar bij hen niet omdat het ook kan hangen van de configuratie waarin het product gebruikt wordt. Is de klant daar zelf al onzeker over, dan belt hij ons meestal eerst", aldus Mark Vrijvogel, Directeur van Alternate.

De meeste klachten bereiken Alternate per e-mail of door middel van de RMA-formulieren die standaard worden

meegeleverd bij aanschaf van een product. "E-mail is het meest populair. Vaak wil men dan even zekerheid hebben over de juiste manier waarop de klacht moet worden ingediend. Bij binnenkomst wordt de klacht dan eerst door ons beoordeeld en in ons interne servicesysteem geplaatst. Daarna worden deze gegevens gedurende de afhandeling steeds bijgewerkt zodat we kunnen terugkoppelen naar de klant en hem de status van de afhandeling kunnen geven. Dat is bij ons gekoppeld aan ons ERP-systeem. Iedere verkoper die de klant te woord moet staan, kan die informatie dus ook eenvoudig terugvinden", aldus Vrijvogel.

● Eigen systeem

"We vinden het belangrijk om de relatie met de klant zo goed mogelijk te houden en pakken de klacht liefst tijdens een bezoek aan onze winkel op, of anders telefonisch of per e-mail", zegt Marco Heiligers, Heijligers Computers. "We hebben voor het afhandelen van klachten een eigen systeem ontwikkeld. Dit systeem voorziet er in dat we een SMS kunnen sturen naar de klant om hem op de hoogte te houden en te laten weten wanneer hij een product weer kan komen ophalen. Daarmee voorkom je mee dat je de klant eventueel een paar keer tevergeefs belt omdat je hem niet te pakken krijgt, waardoor de tijd dat hij het zonder het product moet stellen alleen maar onnodig langer wordt."

Producten waarmee iets mis zou zijn, worden door Heiligers Computers eerst getest en bij aanneming wordt er een scheiding gemaakt tussen garantiegevallen en reparaties die niet onder de garantie vallen. "Na het maken van een reparatieorder proberen we het product binnen



MICROSOFT DYNAMICS CRM

Retailer BCC biedt haar klanten graag volledig inzicht in het reparatieproces en de status daarvan. Sinds kort wordt daartoe gebruik gemaakt van Microsoft Dynamics CRM, waarbij Macaw, specialist in zowel maatwerk als gestandaardiseerde Microsoft bedrijfsoplossingen, voor de implementatie zorgde.

Microsoft Dynamics CRM biedt naast de mogelijkheden voor het beheren van contactpersonen en bedrijven, het bijhouden van afspraken en het leggen van relaties tussen klanten onderling, ook de mogelijkheid om het systeem op een zeer flexibele manier aan te passen en uit te breiden. Bijvoorbeeld met koppelingen met andere systemen, webpagina's voor het tonen van informatie uit CRM en webservices als interface voor een ander systeem.

Voor BCC is Microsoft Dynamics CRM ingezet om reparaties van aangekocht artikelen zo efficiënt mogelijk af te handelen voor zowel de klant als voor BCC. De verschillende processen zoals Carry-In, Pick up & Return en Onsite reparaties zijn geanalyseerd en in CRM ontwikkeld. Zodra een klant nu in één van de BCC winkels een product terugbrengt of dit via het callcenter van BCC meldt, wordt er in CRM een zogenaamde reparatiecase aangemaakt. Als een klant zijn reparatie via het call center heeft gemeld, wordt aan de hand van de productgegevens van het te repareren artikel bepaald of de klant het artikel in de winkel kan afleveren of dat het door BCC wordt opgehaald op een op te geven adres. Om het ophaalproces zo goed mogelijk en efficiënt in te plannen is er een kalender ontwikkeld die, op basis van postcode en beschikbare ritten, laat zien op welke dagen een rit kan worden ingepland voor het ophalen en afleveren van een te repareren artikel.



terug te dringen. "Allereerst wil ik adviseren om selectief te zijn met wie je als reseller zaken doet. Wanneer je voor fabrikanten kiest die voor kwaliteit staan en goede producten leveren, zie je al gauw dat het aantal defecten met de helft terugloopt. Probeer vervolgens die relatie met die fabrikant ook te optimaliseren. Kies je bijvoorbeeld voor één bepaald merk, dan zul je zien dat die loyaliteit zich ook terugbetaalt. Daarnaast is het goed om klachten zo snel mogelijk af te handelen. Hoe sneller hoe beter. Mocht de afhandeling dan toch vertraging opleveren omdat de fabrikant bijvoorbeeld langer tijd nodig heeft, dan heb je in ieder geval zelf alles gedaan om het geheel te bespoedigen."

● Schakels

"Onze voorkeur gaat uit naar een persoonlijke benadering. Het is voor een klant alleen al belangrijk dat hij kan rekenen op erkenning van zijn probleem", zegt Bob Schipper, verkoopdirecteur bij Misco. Klachten komen bij Misco via de site per e-mail binnen. "De klant krijgt dan automatisch een bevestiging per e-mail

met daarin een nummer zodat hij weet dat de klacht meteen geregistreerd staat. Binnen een dag kan de klant vervolgens rekenen op response. Hiermee kun je al de helft winnen door te laten zien dat je de klant serieus neemt."

Bij het eerste contact met de klant probeert Misco door het stellen van een aantal vragen dat het product onnodig ter reparatie zou worden opgestuurd. Daarna houdt Misco de klant op de hoogte, tenzij de klacht, bijvoorbeeld omdat er nog garantie op zit, door de fabrikant verder wordt afgehandeld en het aan de fabrikant is om de klant op de hoogte te stellen van de status.

"We vinden het belangrijk om de klant te ondersteunen mocht dit te lang gaan duren. Om die reden is het goed wanneer een reseller ervoor zorgt dat het aantal schakels tussen de klant en hemzelf zo beperkt mogelijk blijven. Als reseller moet je er geen afstand van nemen als het te lang gaat duren en eventueel ook een vervangend apparaat aanbieden, zodat de klant in ieder geval weer verder kan", zegt Schipper. ●

24 uur te repareren of sturen het door naar de betreffende fabrikant", gaat Heiligers verder. "Door goed door te vragen, proberen we bovendien te voorkomen dat een product onnodig wordt opgestuurd."

Heiligers heeft voor resellers drie adviezen om zowel onnodige kosten als het aantal klachten

MY SUPPLIES is dé groothandel in printer supplies speciaal voor de wederverkoop

Ons assortiment bestaat uit: inkt cartridges – toners – reinigingscartridges – inktlinten – papier.

Wij bieden u: zeer ruim assortiment – scherpe prijzen

– levering binnen 24 uur – 100% garantie.



MY SUPPLIES B.V.

Middenweg 99H

1394 AE Nederhorst den Berg

Tel: 0294-257853

Fax: 0294-252751

E-mail: info@mysupplies.nl

Website: www.mysupplies.nl