

Get a life!

25-09-2015 10:13

Door Hans Verstraaten

Bron: RetailTrends 9

Ga er even rustig voor zitten. Hier volgt een klacht van een Jumbo-klant.

‘... op 16 juli 2015 ben ik savonds met tante en nicht naar jumbo op de amsterdamse weg wat boodschappen aan het doen dus 3 huishoudens wie hebben wat boodschappen ingeslagen ook wat over datum was en op datum maar onbekende winkel en ja we hebben er een uur gelopen maar fijn bij de kassa aangekomen wordt eerst me niet geholpen kreeg de boodschappen met moeite mee daarna was ik aan de beurt wil netjes alles afrekenen en zegt die kassiere na ik geef dit niet mee ik vraag waarom niet ik ben een klant ik koop me boodschappen na zegt ze ik verkoop het niet aan je ik zeg pardon ja zegt ze je bent niet doof na toen schoot ik uit mijn slof werd er goed boos over ja zegt ze je hebt gewoon expres lopen zoeken je bent een uur in de winkel ...’

En zo gaat het nog honderden woorden door. Jumbo staat erom bekend klachten van klanten zeer serieus te nemen. Maar wat hebben ze in godsnaam met deze klacht gedaan? Hoeveel uren is de afdeling klantenservice alleen al kwijt geweest om deze woordenexplosie van interpunctie te voorzien?

Maar het kan erger hoor. Neem deze klacht van een klant van De Efteling: ‘Vandaag 35 min in de rij moeten staan voor de pyton toen ik en mijn zoon eindelijk aan de beurt waren zie ik ineens een lilliputter in rolstoel door de invalide ingang komen. Sinds wanneer is een lilliputter invalide? En uberhaupt wat doen mindervaliden nou voor onze samenleving? En wij de hardwerkende belastingbetalende mensen moeten langer wachten omdat een invalide die zijn hele leven op zijn luie reet zit zo nodig een ritje moet maken.’

De Efteling reageerde uiteindelijk met de mededeling dat ze wat geschrokken waren van de toon van de klacht.

Tokkies zijn al jaren sterk in opkomst; in de samenleving, ook onder de retailklandizie. Maar er is nog een ander soort mens dat het leven van retailers zuur maakt. Dat is het type hyperpolitiekcorrect. Als je tegen zo iemand zegt ‘Het ziet hier zwart van de mensen’ is hij of zij geschokt, want ergens op deze wereld zou er weleens een zwart medemens kunnen rondlopen die zich door deze uitspraak gekwetst zou kunnen voelen, eventueel.

De Amsterdamse artdirector Nicolette Lazarus is zo’n type mens. Enkele weken geleden kwam Old Amsterdam met een prijsvraag waarbij je kans maakte op een Black Bastard. Dat is een barbecuemerk: black omdat ie zwart is en dat bastard is wat liefkozend bedoeld, zonder bijbedoelingen. Mevrouw Lazarus: ‘Ik kan niet geloven dat u als merk het verantwoord vindt om de term black bastard te gebruiken. Weet u wel hoe beledigend deze term is, ja kan het u eigenlijk wat schelen?’ Old Amsterdam had natuurlijk kunnen zeggen: ‘Hé, het gaat over een zwarte barbecue, niet over een zwart medemens’. Maar de klant is koning: Old Amsterdam bood meteen excuses aan en stopte de Black Bastard-actie.

Nog maar een voorbeeld. De nieuwe online supermarkt heet Picnic. Dat schoot het Groenlinks-raadslid Iwan Leeuwin in het verkeerde keelgat. Volgens hem werd de term picnic namelijk een eeuw geleden gebruikt door blanken in het Zuiden van de Verenigde Staten: ze lunchten en hingen intussen een zwarte medemens op. ‘Let’s pick a nigguh’, zoiets. Dat verhaal, dat is al lang geleden bewezen, is een broodje aap – complete kolder. Nou, dat vond Leeuwin geen argument; ergens op deze wereld kan er immers een zwarte medemens

rondlopen die wellicht denkt dat het verhaal wel klopt en die zal toch erg gekwetst zijn wanneer hij in aanraking komt met de naam van de nieuwe online supermarkt. Ook Picnic reageerde serieus – en geschrokken – op deze klacht: men ging 't tot op de bodem uitzoeken.

Retailers, hou daar toch eens mee op! Ja, ik weet het: klachten moet je altijd serieus nemen. Want van klachten (tromgeroffel, trompetgeschal) kun je leren. Maar volgens mij zijn er toch grenzen, zeker in deze tijden waarin hele legers van tokkies en hyperpolitiekcurrecten dag in dag uit drukdoende zijn om Jan en alleman het leven zo zuur mogelijk te maken. Hou toch eens op die absurde klachten van dit tuig serieus te nemen. Reageer gewoon zoals wij in Brabant altijd reageren op die zure, zeurende medemensen: 'Get a life!'