

Luister naar boze klanten

28-11-2005 00:00

Ondernemers kunnen het beste luisteren naar ontevreden en boze klanten. Tot deze conclusie komt wetenschapper Roger Bougie in zijn promotie-onderzoek. Door de druk van de ketel te halen, krijgen slechte ervaringen minder snel een eigen leven. “Zonder die uitlaatklep gaan ze fantaseren over wraak. Ze zullen de volgende keer de concurrent opzoeken en vrienden en kennissen vertellen van hun slechte ervaringen”, aldus Bougie.