

Advertorial: Klantenservice is key: dit maakt een klantenservice goed

16-02-2020 16:40



Als consument wil je het gevoel hebben dat de winkel waar je koopt – of dat nu een webshop of een stenen winkel is – om je geeft als klant. Je wilt je, zoals het gezegd luidt, koning voelen als klant. De service naar de klant toe is daarom een ongelooflijk belangrijk onderdeel van iedere winkel, en zo zorg je ervoor dat de service die je levert ook daadwerkelijk service is.

Multikanalen

Dankzij de vele sociale media die er tegenwoordig zijn, heb je als winkel een enorme hoeveelheid kanalen om op aanwezig te zijn. Zorg er echter voor dat klanten je op al deze [sociale mediakanalen](#) kunnen bereiken. Toch zijn er ook veel mensen die de voorkeur geven aan direct contact, via de telefoon. Als je daarbij ook nog eens een functionerend e-mailadres hebt, heb je in elk geval een hele brede klantenservice.

Je kan zelfs kiezen voor de mogelijkheid tot livechat op je website, of om nog beter te kunnen helpen, via videostream. In andere sectoren wordt dit al gedaan, zij het op andere manieren. Zo wordt er op sociale media live gestreamd door nieuwskanalen of gebruiken spelletjeswebsites livestream om de ervaring van een stenen vestiging na te bootsen – zo rolt een echte dealer de [dice](#) vanuit een studio terwijl de klant in de eigen huiskamer zit.

Bereikbaarheid

Een telefoon, een e-mailadres, aanwezigheid op alle sociale media: het is allemaal mooi maar je hebt er niets aan als je er niet ook daadwerkelijk op bereikbaar bent. Geef openingstijden aan op je website waarop je telefonisch bereikbaar bent, en houd je aan die openingstijden, en sluit al je sociale media en e-mail aan op je smartphone zodat je gelijk een melding krijgt als een klant een vraag of opmerking naar je winkel stuurt. Tip: stel een ontvangstbevestiging in voor je mail en sociale media!

Volledige informatie

Service naar de klant toe draait niet alleen om bereikbaar zijn en antwoord geven. Zorg dat je website een pagina heeft met FAQ of veelgestelde vragen, zodat klanten zelf op zoek kunnen naar het antwoord voordat ze contact met je opnemen. Hoe meer informatie, hoe beter. Een klant wil uitgebreid geïnformeerd worden, niet alleen over de winkel zelf maar ook over de producten: zorg dus voor volledige omschrijvingen.

Training

Met name voor de klantenservicemedewerkers die achter de livechat, videostream of telefoon zitten is het belangrijk dat ze training krijgen. Dat hoeft geen jarenlange cursus te zijn, maar er zijn bepaalde omgangsvormen en dingen die je als klantenservicemedewerker moet weten voordat je klanten te woord gaat staan. Je moet uiteraard empathisch vermogen hebben, professioneel blijven, geïnformeerd zijn over het bedrijf en doelgericht vragen weten te stellen.

Probleemoplossend

Het zal af en toe voorkomen dat een consument contact opneemt om een compliment uit te delen, maar het merendeel van de contactverzoeken zullen gaan om vragen of klachten. In beide gevallen is er sprake van een probleem dat opgelost dient te worden, en dat is dan ook de kerntaak van je klantenservice: werk probleemoplossend. Zorg dat je kwalitatieve service biedt, zorg dat alle problemen uit de weg worden geholpen, zet de klant op één en je zult zien: ze komen terug bij je winkel!