

“Klantvriendelijkheid ondermaats”

28-08-2006 00:00

“Veel winkelmedewerkers ‘vergeten’ klanten gewoon, wanneer ze druk aan het uitpakken zijn”. Dat stelt Ewald Lausberg, directeur van Store Support, een consultant in klantvriendelijkheid, vast. Met die klantvriendelijkheid kan het volgens Lausburg een stuk beter: “personeel wekt de indruk geen tijd voor klanten te hebben. Komt een vraag van de klant, dan reageren ze verveld.”

Een dagje als ‘mystery shopper’ gaf Lausberg een ontluisterend beeld van de verkopers. Ongeïnteresseerd, norse verkopers tonen weinig inzet om hun keten en merken aan te prijzen. Een medewerker vertelt luidruchtig over zijn privé-leven. Bij Manfield waren medewerkers zelfs onherkenbaar, waardoor klanten elkaar om uitleg en productinformatie vroegen.

“Jammer”, vindt Lausberg, “na al die investeringen in marketing die bedrijven doen om de klant te lokken.”