

Ta hand om dina reklamationer

Alla vet att en kund som blivit väl bemött sällan berättar för andra och att en missnöjd kund berättar för många fler. Idag när information sprids snabbare än vinden och viralt så gäller det att hantera sina kunder väl och särskilt reklamationer och klagomål

Kunden har inte alltid rätt men har rätt att bli trevligt bemött. Att hantera reklamationer och klagomål på ett professionellt sätt består av två delar.

Den ena delen handlar om hur du bemöter kunden i det personliga mötet i telefonen eller på nätet. Se klagomålet som en gåva som hjälper dig att bli ännu bättre, så le bokstavligen i alla lägen. Alla medarbetare ska jobba på samma sätt när de möter en missnöjd kund.

Lyssna, lyssna, lyssna

Kunddialogen är A och O. Behandla kunden med respekt och ta reda på så mycket du kan om varför hen inte är nöjd och på vilket sätt du kan reparera den "skada" som uppstått. Kommer reklamationen via mejl, återkom så snabbt som möjligt och tala om att du mottagit reklamationen. Kunden ska aldrig behöva fundera hur lång tid det tar innan någon återkommer. Ring gärna upp kunden, då har du möjlighet att ta reda på mer och besvara ev följdfrågor. Lyssna och låt kunden tala till punkt och ge tydliga besked om vad som händer i nästa steg. Lovar du att återkomma vid en viss tid så missa aldrig det även om du inte har något slutligt besked. Lova bara det du kan hålla och håll det du har lovat. När kunden känner sig seriöst och respektfullt bemött så kan hen vara nöjd även om klagomålet inte accepteras fullt ut. Kom ihåg; nöjda kunder kommer tillbaka

Ta fram en rutin för hur reklamationer ska hanteras

Alla medarbetare ska veta exakt vad och hur reklamationer och klagomål ska hanteras. En rutin som beskriver hur ska ni ta emot, registrera, hantera, avsluta och följa upp varje ärende. Kan även vara bra att bestämma hur lång tid det ska ta för ett ärende att gå igenom alla stegen. Viktigt för all reklamationshanteringen är att det finns en skriven policy som kunden kan ta del av och som beskriver hur länge man kan reklamera varan eller tjänsten, vad man ska göra etc. Informera internt så att alla som kan vara berörda av ärendet är uppdaterade. Säkerställ så att alla som hanterar reklamationer känner till sin behörighet/befogenhet för snabb hantering. Följ upp genom att ringa kunden när ärendet är avslutat.

Ständigt förbättringsarbete

Analysera orsakerna till era reklamationer/klagomål för att kunna vidta rätt åtgärder. Är det felleveranser, oacceptabel lång leveranstid, fraktskador, tjänster eller produkter som inte motsvarar förväntningarna. Kanske har ni lovat mer än ni kan hålla? Lär av era misstag och vidta åtgärder som minimerar riskerna för att samma fel upprepas.

agneta.nyberg@vdstodet.se