

# Zijn al uw vragen beantwoord?

Nederland heeft een diensteneconomie. Wij produceren nauwelijks meer producten, maar leveren hoofdzakelijk eenvoudige (bijvoorbeeld kapper, catering, schoonmaak) tot zeer complexe diensten (medische operaties, hoogwaardig onderwijs). Diensten kun je niet op voorraad houden, en de kwaliteit van de dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de interactie met de klant.

Onlangs heb ik de kwaliteit van de Nederlandse dienstverlening weer volop mogen ervaren. Ik ben namelijk verhuisd. Ik wil u niet vermoeien, maar onderstaand een korte bloemlezing:

- Na vele telefoontjes met de klantenservice van mijn telefonieprovider en vele schriftelijke bevestigingen over steeds weer andere aansluitdata kon uiteindelijk een datum worden ingepland.
- Mijn internetprovider maakte het nog bonter; men verwees mij naar een website waarin klanten worden gedwongen weer een nieuwe router aan te schaffen. Na ettelijke telefoongesprekken en brieven kreeg ik uiteindelijk een formele brief waarin stond aangegeven dat mijn verhuizing van internet werd geannuleerd.
- Mijn kabelleverancier deed er nog een schepje bovenop en stuurde een incassobureau op mij af voor de levering van diensten toen de nieuwe woning nog niet eens gebouwd was. Vervolgens was de signaalsterkte niet goed en werd ik geadviseerd om een set-up kastje voor digitale hd-tv aan te schaffen wat vervolgens weer werd geleverd zonder Smart Card. Na twee maanden werd de Smart Card uiteindelijk geleverd, maar vergat het callcenter mijn kaartnummer te activeren.

Ik geef toe, dit is zogenaamd 'anecdotal evidence', maar veel vrienden en collega's vinden het verhaal zeer herkenbaar. Nederlandse serviceproviders die Operational Excellence hoog in het vaandel hebben, besteden de interactie met de klant uit aan callcenters. Medewerkers van deze callcenters vragen altijd naar uw postcode en huisnummer, en wensen u altijd een fijne dag en eindigen standaard met 'Heb ik u vragen voldoende kunnen beantwoorden?' Maar ze zijn niet voldoende opgeleid en hebben totaal geen kennis van de operationele processen. Daarom kunnen ze uw problemen niet oplossen. Ze verwijzen u naar een andere afdeling of wimpelen u af met de mededeling dat u schriftelijk bericht krijgt.

In deze *Management Executive* diepgaande kennis hoe u problemen kunt oplossen. Maja van der Zijden vertelt hoe u de 'Service Knoop' kunt ontwarren en Harris en Ogbonna beschrijven de opzettelijke sabotage door dienstverlenende medewerkers. De Smet, McGurk en Vinson geven aan hoe u het talent van uw frontline managers beter kunt benutten. Ik eindig maar met de standaardzin van elk gesprek met een medewerker van een callcenter: 'Heb ik al uw vragen voldoende beantwoord?'

Henk W. Volberda