



Service tot in de sterren

Zo twee keer per jaar doe ik het: eten in een sterrenrestaurant. Niet alleen om het eten, maar vooral voor de ervaring. De ervaring van perfectie. Perfectie in alles. Bediening die weet waar ze het over hebben. Die uitleg kan geven over het eten en detailvragen graag wil beantwoorden.



De perfectie is doorgevoerd in alles. Vanaf het moment dat je reservering wordt genoteerd tot aan het moment dat je het restaurant verlaat. Meestal gaan we met een groep of acht, allemaal ondernemers. Laatst zijn we weer geweest. Het gesprek komt gedurende de avond meestal uit op het belabberde serviceniveau in Nederland. Dat merk je pas weer als je ervaart dat het ook anders kan, zoals in het sterrenrestaurant. Afgestemd op de klant. Precies genoeg aandacht voor de tafel. Wat meer als de gasten er om vragen en geheel verborgen (maar toch aanwezig) als de tafel met andere dingen bezig is. Service kom je in Nederland nog maar weinig tegen. Misschien omdat het lange tijd te makkelijk en te goed is gegaan.

Service haal je niet uit een computer. Service zit in een mens. Het klinkt heel eenvoudig, maar na jaren van streven naar operational excellence is de mens maar al te vaak vervangen door een computer. En dat is zonde. Zonde van de service en zonde van de kennis. De servicedesk van XS4ALL wordt al jaren geroemd als beste. Het geheim? Geen belscript. Heel eenvoudig. De mensen moeten dus kennis hebben om je te helpen. Ze leren van ieder telefoongesprek. Ze kunnen dus specifieke vragen stellen. Zo krijg je 'opperbeste servicedesk medewerkers'.

Bij ons bedrijf, Backup-Connect, geven we pro-actieve support. We bellen onze klanten voordat ze ons bellen. We hebben dan slecht nieuws, we zien een probleem, en goed nieuws, we hebben een oplossing. Klanten moeten vaak wennen aan deze service. Ze zijn niet gewend dat ze voordat ze een probleem ervaren, een oplossing wordt geboden. De reden dat we

dit doen is simpel. We geven een ervaring mee boven hun verwachtingen en klanten blijven hierdoor erg trouw. Daarnaast verzekeren wij ons ervan dat onze dienst, de online backup, het doet als de klant het echt nodig heeft. Maar er is nog een reden. Door de klanten te bellen voordat ze ons bellen, besparen we enorm op onze kosten. Klanten die een probleem ervaren en bellen, zijn vaak boos en vragen daarom meer tijd. En tijd is geld. Erger is nog als klanten een probleem ervaren en niet bellen. Die gaan op zoek naar een andere leverancier. En dat kost pas echt veel geld.

Service hoeft dus geen geld te kosten. Sterker nog, vaak levert het geld op. En service verlenen is niet moeilijk. Het recept? Behandel je klant zoals jezelf ook behandeld wilt worden, maar dan net iets beter. Zo simpel is het. Kijk maar eens om je heen in welke kleine dingen het 'net iets beter' zit. Hoe vaak hoor je niet dat iemand terug komt van vakantie en het heeft over 'de handdoek die zo mooi was gevouwen in de vorm van een zwaan' of over de 'rozenblaadjes op de deken'. Een handdoek droogt echt niet beter als deze als een zwaan gevouwen is en rozenblaadjes houden je echt niet warm in de nacht. Maar kost bijna niets en levert een goede reclame op, dus volgend jaar weer meer gasten.

Veel bedrijven gebruiken de crisis als argument om te snijden op de kosten en als eerste op de service. Nu is er dus een kans voor iedereen om boven het maaiveld uit te komen op het gebied van service. Ieder op zijn eigen manier. Meer service = meer klanten = minder crisis. Als we hier vandaag allemaal mee beginnen komt het snel weer goed.