
Case slechtnieuwscommunicatie

Klacht over een levering van medische hulpmiddelen

Opdracht

BioM Supplies, een leverancier van medische hulpmiddelen, heeft een klacht ontvangen van Dr. Lisa Khammas, laboratoriumdirecteur bij Bio.Tec.Lab.

Schrijver

Reageer op de klacht in naam van Sara Doku, accountmanager bij BioM Supplies, een leverancier van medische hulpmiddelen. Je werkt vooral met grote klanten in de biomedische sector en bent sinds zes maanden in deze functie. Dit is je eerste directe contact met Dr. Lisa Khammas, laboratoriumdirecteur bij Bio.Tec.Lab.

Aanpak

Schrijf een professionele e-mail waarin je ingaat op de klacht van Dr. Khammas. Maak gebruik van de relevante gegevens uit de opdrachtomschrijving. Gebruik een respectvolle en oplossingsgerichte toon. Zorg ervoor dat het slechte nieuws duidelijk naar voren komt.

Ontvanger

De e-mail is gericht aan Dr. Lisa Khammas, een ervaren laboratoriumdirecteur bij Bio.Tec.Lab. Dit laboratorium is gespecialiseerd in innovatieve biomedische technieken.

Doel

Je wil met je boodschap de volgende doelen bereiken:

- Het verzoek van Dr. Lisa Khammas om een volledige terugbetaling afwijzen;
- En de professionele relatie met Bio.Tec.Lab behouden

Situatieschets

De klacht

Bio.Tec.Lab heeft 20 milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits aangekocht bij BioM Supplies. Deze kits zijn ontworpen om plastic afval te verminderen en te voldoen aan duurzaamheidsnormen. Drie van de kits raakten echter beschadigd tijdens het transport, waardoor experimenten opnieuw moesten worden uitgevoerd. Dr. Khammas heeft hierop een klacht ingediend en vraagt een terugbetaling van 40% van de totale kosten, evenals compensatie voor de verloren tijd en middelen.

In haar e-mail beschrijft Dr. Khammas dat haar team enthousiast was over de duurzame laboratoriumkits, maar dat de beschadigingen het vertrouwen van haar team in het product hebben aangetast. Het team van Dr. Khammas overweegt om terug over te stappen op hun vertrouwde, niet-duurzame laboratoriumkits.

Achtergrond

Productinformatie

De laboratoriumkits zijn onderdeel van een nieuwe duurzame productlijn die BioM Supplies recent heeft geïntroduceerd. Ze zijn gemaakt van biologisch afbreekbare materialen. Alle kits ondergaan een strenge kwaliteitscontrole in de fabriek van BioMed Supplies. Bij de laatste kwaliteitscontrole zijn geen gebreken vastgesteld. De beschadigde kits waren intact toen ze de fabriek verlieten. De kits waren verpakt volgens de standaardprocedure, inclusief schokabsorberende materialen.

Voordelen van de milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits

De milieuvriendelijke laboratoriumkits van BioM Supplies zijn ontwikkeld om tegemoet te komen aan de groeiende vraag naar duurzame oplossingen in de biomedische sector. Ze bieden de volgende voordelen:

- Ecologisch verantwoord: De kits zijn gemaakt van biologisch afbreekbare materialen die binnen 12 maanden volledig afbreken in industriële composteerinstallaties. Dit vermindert de ecologische voetafdruk aanzienlijk in vergelijking met traditionele plastic kits.
- Veilige afbreekbaarheid: Het gebruikte materiaal laat geen microplastics achter en voldoet aan de strengste milieunormen.
- Kwalitatief gelijkwaardig: Uit interne tests blijkt dat de kits dezelfde precisie bieden als hun traditionele tegenhangers.
- Kostenbesparing op lange termijn: Hoewel de initiële productiekosten hoger zijn, blijkt uit een analyse dat gebruikers op termijn kosten besparen door lagere afvalverwerkingskosten en toegang tot subsidies voor duurzame innovaties.
- Duurzame bedrijfsstrategie: De duurzaamheid van de kits kan bijdragen aan certificeringsprocessen, zoals ISO 14001 voor milieumanagementsystemen.
- Groen imago: Ze ondersteunen een groen imago, wat aantrekkelijk is voor partners.

Transport

De levering werd uitgevoerd door EcoTrans Logistics, een externe partner gespecialiseerd in klimaatneutraal transport. Het contract tussen BioM Supplies en EcoTrans Logistics wordt jaarlijks herzien en loopt tot het einde van het kalenderjaar. Bij eerdere leveringen waren er geen klachten over beschadigingen, maar dit incident lijkt te zijn veroorzaakt door een fout in het transportproces. De chauffeur die verantwoordelijk was voor deze levering was relatief nieuw bij het bedrijf en heeft nog maar pas zijn interne opleiding afgerond. Het transport is uitgevoerd met een nieuw elektrisch vrachtvoertuig dat een pilotproject is van EcoTrans Logistics. Tijdens deze pilot bleek dat enkele laadmechanismen nog niet optimaal functioneerden. EcoTrans Logistics heeft bevestigd aan Sara Doku dat de levering niet volgens plan verliep. Zij hebben aangegeven verbeteringen door te voeren in hun nieuwe vrachtvoertuigen.

Kosten en marges

De milieuvriendelijke kits hebben hogere productiekosten dan conventionele alternatieven. BioM Supplies biedt een introductiekorting van 15% om klanten aan te moedigen de overstap te maken. Tijdens de vorige kwartaalvergadering werden deze kits gepresenteerd als een van de belangrijkste strategische producten van BioM Supplies.

Belangen

Bio.Tec.Lab

- Eisen een hoge kwaliteit en betrouwbaarheid van geleverde producten.
- Hebben interesse om in te zetten op het verduurzamen van hun werking.

BioM Supplies

- Willen de relatie met Bio.Tec.Lab behouden, aangezien dit een invloedrijke en grote klant is.
- Willen reputatieschade vermijden, zeker voor de nieuwe productlijn.
- Willen dit jaar de ISO-certificering voor duurzaamheid behalen.
- Willen de relatie met EcoTrans Logistics niet schaden aangezien de klimaatneutrale transportdienst die EcoTrans Logistics aanbiedt belangrijk is in hun nieuwe duurzaamheidsverhaal.

Structuur

In je reactie kondig je slecht nieuws aan: je zal niet ingaan op de vraag van Dr. Khammas om 40% van de totale kosten terug te betalen.

Hoeveel nadruk ga je op dit slecht nieuws leggen? En welke relaties staan hier op het spel? Stem je communicatie hierop af. Bedenk ook welke structuur (direct versus indirect) hiervoor het meest geschikt is.

Plan hoe je de case gaat aanpakken. Denk daarbij na over de volgende vragen:

- Welke elementen uit de context zijn belangrijk?
- Wat verwacht Dr. Khammas minimaal van je in je reactie?
- Welke belangen staan door het slechte nieuws op het spel? De aard van die belangen zullen je keuze voor structuur en stijl bepalen.
- Welke structuur is geschikt voor deze situatie en de belangen die op het spel staan?
- Kun je een alternatief bieden?
- Welke argumenten haal je aan?
- ...

Onderdelen

Betreft en inleiding

Schrijf een neutrale betreft-regel en inleiding.

In de inleiding kun je bijvoorbeeld ingaan op de feedback die je hebt gekregen.

Argumentatie

Maak een lijstje met argumenten. Welke argumenten zijn lezersgericht, in het voordeel van Dr. Khammas? En welke argumenten zijn sterk? Welke zijn zwak?

Kies ook de geschikte zakelijke toon om je argumenten te verwoorden.

Slecht nieuws

Formuleer het slechte nieuws volgens de regels van de kunst. Je wil het slechte nieuws niet al te veel nadruk geven. Kies een aangepaste formulering waardoor het slechte nieuws minder prominent wordt.

Tip: Plaats het in dezelfde alinea of zin als de argumentatie en zorg ervoor dat het slechte nieuws niet te veel nadruk krijgt. De boodschap zelf moet natuurlijk wel duidelijk zijn.

Formuleer het slechte nieuws eventueel op een impliciete (maar wel eenduidige) manier.

Zorg ervoor dat door de formulering van het slechte nieuws de relatie met alle partijen zo positief mogelijk blijft.

Alternatief

Kun je Dr. Khammas een goed alternatief bieden?

Slot

Het is je doel om de klant in de toekomst te behouden. Hou hier rekening mee in bij de formulering van je slot.

Uitwerking

Schrijf je tekst (e-mail) helemaal uit. Hou hierbij rekening met de volgende algemene punten:

- De gekozen structuur heeft het beoogde effect.
- De toon van je communicatie is - zowel globaal als op het individuele woord- en zinsniveau - positief en persoonlijk.
- De boodschap is duidelijk en respectvol.