Deel 1

Stap 1: Laten zien dat je het erg vindt

“Wat erg dat dit is gebeurd”

Stap 2: Opschrijven wat er aan de hand is

“Ik noteer het probleem even, zodat ik het niet vergeet”

Stap 3: Het oplossen van het probleem

“Wij zullen hier direct mee bezig gaan”

Stap 4: Service geven bij het oplossen van het probleem

“Aangezien u tegen een probleem bent aangelopen willen wij u tegemoet komen en willen wij u een etentje gratis geven”

deel 2

1 het probleem en de ergernis van de klant begrijpen

2 wat vervelend dat u een probleem ervaart zullen we samen kijken hoe we dit kunnen oplossen?

3 Kunt u mij zo gedetailleerd mogelijk vertellen wat u gedaan heeft met de broek toen u deze wilde wassen?"

Deel 3:

Klant boos want de broek is grijs verkleurd na het wassen volgens de wasvoorschriften. Met vanish 40 graden.

Om u goed te kunnen helpen heb ik toch een paar gegevens nodig:

Het aankoopbewijs

Deel 4:

Ik vind het een redelijke klacht, omdat het niet hoort dat de broek grijs verkleurt.

Deel 5:

je biedt de klant compensatie/garantie aan voor de broek.

Ik vind het wel redelijk omdat het hetzelfde product is.

Deel 6:  
De klant een nieuwe broek aanbieden met op een papiertje de instructies voor het wassen.  
Bedankt voor de klacht, en ik hoop dat het nu goed gaat met het wassen.