

Heerlijk, zo'n keuzemenu (als je belt.....)

Stel je voor dat als je een restaurant binnenloopt ogenblikkelijk de ober naast je tafeltje zou staan om de bestelling op te nemen? Je zou je toch op zijn minst niet op je gemak voelen, toch? Daarom hebben ze het keuzemenu uitgevonden. Zodat je lekker op je gemak eens kunt neuzen door alle lekkere dingetjes en aanbiedingen die je kunt bestellen. Helaas maken organisaties en bedrijven ook steeds meer gebruik van het keuzemenu, maar dan op hun telefoon als je belt!. En altijd... echt altijd zijn alle medewerkers in gesprek. "Een ogenblikje geduld alstublieft!"

Momenteel is iedere, zichzelf respecterende organisatie bezig zo klantvriendelijk mogelijk te opereren. Zo wordt de medewerkers verteld dat de telefoon nooit meer dan 3x mag overgaan. Dat je bij het aannemen van de telefoon altijd de juiste volgorde moet uitspreken; "Goedemorgen, organisatie X, met Wendy, waarmee mag ik u van dienst zijn...?" en als ze weer ophangen "kan ik u nog ergens anders mee van dienst zijn?" en "dan wens ik u een prettige dag verder..".



Enfin, u kent het wel, denk ik. Elke vorm van persoonlijk gesprek is omgevormd tot allemaal

eenheidsworst. Er is geen onderscheidend vermogen meer. Maar goed, dan heb je tenminste wel iemand aan de lijn gehad. Tegenwoordig is dat een hele toer. Je belt, en wat hoor je? "Om u zo optimaal mogelijk van dienst te zijn volgt hier een keuze-menu. Toets 1 voor, toets 2 voor, toets 3 voor. Veel mensen zijn überhaupt niet in staat om te onthouden welk nummer ze dan moeten toetsen als de 5e optie inmiddels is gepasseerd. De eerste vier zijn ze dan al weer vergeten en dan bellen ze maar weer opnieuw en doen dan een poging om mee te schrijven wat natuurlijk ook niet lukt. Als het een beetje tegenzit val je van het ene menu in het andere. Heb je uiteindelijk keuze 6 getoetst, krijg je opnieuw een keuzemenu van 7 opties. En uiteindelijk gaat de telefoon over en hoor je "Momenteel zijn al onze medewerkers in gesprek, een momentje geduld alstublieft" En dat hoor je dan een keer of veertig.

Juist op het moment dat je met een diepe zucht zult ophangen, omdat het je nu toch echt te lang gaat duren krijg je iemand aan de lijn : "Goedemorgen, organisatie X, met Wendy, waarmee mag ik u van dienst zijn...?" (Ik:) "Dag Wendy, je spreekt met Rutger Boelsma ik bel over een factuur van jullie". (Wendy:) " Ik verbind u door, mome.....". (Stem:) "Momenteel zijn al onze medewerkers in gesprek, een momentje geduld alstublieft" (Ik:) Grrrrr.... "Ja hallo, crediteurenafdeling. Met Willem" (Ik:) Dag Willem, ik...." (Willem:) "Mag ik eerst even uw klantnummer? " (Ik:) Dat heb ik niet bij de hand" (Willem:) diepe, diepe zucht.

Meer hoeft ik je niet te vertellen, denk ik. Je hebt het vast wel wel begrepen. Erger jij je ook zo aan die keuzemenu's? Het wordt tijd dat organisaties en bedrijven weer eens echt onderscheidend worden voor hun klanten? Laat een echt (!) geïnteresseerde, echte (!) telefonist(e) de telefoon beantwoorden en je met één klikje doorgeven naar meteen de goede persoon die je echt(!) vriendelijk te woord staat. Voordat slimme computers met spraakherkenning straks helemaal de boel gaan overnemen. En laat ze alsjeblieft niet zeggen "nog een prettige dag vandaag". Be creative!

Rutger Boelsma is Personal Development Consultant bij RBC-Consultants te Leeuwarden. Hij leidt mensen op in vaardigheden m.b.t. communicatie en leidinggeven, maar coacht ook mensen die een burnout, verdriet of stress hebben. Voor meer informatie: www.rutgerboelsma.nl