

WANNEER KLAGEN KLANTEN?

Reizen: ik ben dol op reizen. Ook dit jaar heeft mij weer op de meest bijzondere bestemmingen gebracht. Van Oslo in Noorwegen tot Sydney in Australië. Van de oude Inca-hoofdstad Cusco, gelegen midden in het Andesgebergte van Peru, tot de roerige straten van Bangkok waar ik in mei de demonstraties van de roodhemden meemaakte. Alles bij elkaar genomen is het weer een bijzonder jaar. Wat mij gedurende dit jaar is opgevallen, of liever gezegd waarvan ik eigenlijk niets gemerkt heb, is het gemak waarmee je de wereld over reist. Zo terugkijkend op 13 vluchten, 11 hotels, twee overtochten per boot, twee treinreizen en ontelbare taxiriten, moet ik concluderen dat de internationale reisbranche haar zaken goed op orde heeft. Vluchten boek je via Internet waarna je hetzelfde medium gebruikt voor het inchecken en met hotels, boten, treinen en huurauto's is het al niet veel anders.

Over het algemeen zijn activiteiten tegenwoordig goed geautomatiseerd en worden ze door de klant zelf in beweging gezet

Natuurlijk zijn er nog meer traditionele manieren waarop je een reis kan organiseren, maar over het algemeen zijn alle activiteiten tegenwoordig goed geautomatiseerd en worden ze door de klant zelf in beweging gezet. Zelfs na de start van een reis is alles goed geregeld, koffers waren altijd op tijd op dezelfde locatie als ik, vluchten waren niet vertraagd, boten prima geregeld en gemakkelijk toegankelijk met mijn auto, hotels goed

en verzorgd. Kortom, een grote lofzang op alle ondernemingen die deel uitmaken van de reisbranche. Hoewel misschien toch niet, want als er een keertje iets mis gaat dan gaat het ook vaak goed mis. Ieder van ons heeft het wel eens meegemaakt, een vlucht die volledig geannuleerd wordt, een huurauto die niet beschikbaar blijkt te zijn of een hotel dat is volgeboekt. Dit laatste is mij dus dit jaar ook overkomen. Sta je met je koffers in de lobby van een hotel in Lima en wordt er doodleuk tegen je gezegd dat er helemaal geen reservering op jouw naam is. Op zo'n moment heb ik gelukkig altijd een printje op zak met de bevestiging en boekingsgegevens. Helaas bleek dat helemaal niet uit te maken, want het hotel was vol en ik kon er toch echt niet bij.

Op zich niet vreemd, aangezien ik in Lima was voor een internationaal congres dat twee straten verderop zou plaatsvinden en waar enkele duizenden deelnemers werden verwacht. Echter, dit loste mijn probleem niet op. Ook het Internet bracht ditmaal geen oplossing omdat alle hotels in de buurt toch echt volgeboekt waren. Uiteindelijk kwam de oplossing van een lokale taxichauffeur waar het hotel veel mee samenwerkte. Hij wist nog wel een bed & breakfast van een Peruaans echtpaar dat nog een kamer beschikbaar had. Wat bleek: het was nog dichterbij de congreslocatie dan het hotel dat ik zelf geboekt had. Een leuk verhaal natuurlijk maar wat kunnen organisaties hier nu van leren? Dat het niet uitmaakt hoe goed je activiteiten georganiseerd zijn en hoe weinig fouten je maakt als het je als organisatie niet lukt om in de gevallen waar het fout gaat flexibel en snel een oplossing voor de klant te vinden. Immers, wanneer klagen klanten? In ieder geval niet als ze tevreden zijn!

Pascal Ravesteijn is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.