Klachtenbehandeling

**Tori bij Mooi Lifestyle**

**De klacht**

Een klant had een blouse met kant gekocht, ze wou deze dragen maar toen zag ze dat het kant niet stuk was maar uitgetrokken. Dit kan komen doordat het kant ergens blijven haken is.

**Eerste reactie**

Ik heb mij meteen geëxcuseerd en gezegd dat er zeker een oplossing is maar dat ik daarvoor Patricia moest aanspreken, dat zij dit verder kon afhandelen. Patricia heeft zich ook geëxcuseerd en uitgelegd hoe het eventueel opgelost kan worden.

**Oplossing**

Patricia heeft de klant dezelfde blouse meegegeven maar eentje in perfecte staat. Dit nieuwe was in ruil voor de beschadigde blouse. Verder ging Patricia nakijken of ze dit kan laten maken ergens of dat ze dit moet terugsturen naar de leverancier.

**Resultaat**

Tevreden klant, die zeker nog zal terugkomen na het goed afhandelen van een klacht. Klant heeft wat ze wou en gekocht had maar dan in goede staat.

**Lisa Bij Mano**

**De klacht**

Een mevrouw samen met haar dochter zijn schoenen komen kopen. De dag erna is de mevrouw terug gekomen met de schoenen van haar dochter. Ze zei dat haar schoenen te klein waren en ze alleen thuis heeft gepast.

**Eerste reactie**

Jos keek naar de schoenzool en zag dat de schoen gedragen en beschadigt waren.

**Oplossing**

Jos heeft na de moeilijke klant de schoenen maar teruggenomen en heeft deze terug moeten opbergen omdat ze niet terug verkocht kunnen worden.

**Conclusie**

Mevrouw heeft gelogen en heeft haar zin gekregen.