



BIJ JANSEN

...aan de keukentafel

Ik kan niemand iets leren...

(ik kan hooguit iemand helpen het in zichzelf te vinden) Galileo Galilei

nr 02/2018

Kunt u ...?

Ze vroeg het aan me alsof het de normaalste zaak van de wereld was: 'Kunt u me daarover een e-mailtje sturen?' Ik vond het niet normaal.

We hadden elkaar niet aan de lijn, terwijl we allebei met de auto onderweg waren. Het was geen klacht over de service die de telefoniste bevestigd wilde hebben per email, zodat ze de informatie door kon sturen aan de betreffende afdeling. Het was geen ambtenaar die mijn gegevens digitaal wilde hebben, zodat het in het dossier kon.

Nee, het was een receptioniste in een hotel. Ik vroeg haar of ze wilde zien of ik de kamer over vier weken opnieuw kon reserveren. Of ik haar daar even een e-mailtje over wilde sturen. We stonden tegenover elkaar?! Zij stond nota bene achter haar computer, die op de balie stond. Ik vond het niet normaal en heb een ander hotel gezocht.

Kassa is afgesloten

Ik moest nog even een paar artikelen ophalen in de winkel en we besloten daarom die zondag even naar het centrum te rijden. Onderweg kreeg ik het vreemde gevoel voor niks te rijden. Het was een koopzondag en al half vijf. Als alles meezat, zouden we er net even na vijven zijn. Alles zat mee, althans het verkeer.

Ik belde voor de zekerheid naar de winkel en vroeg de man die opnam tot hoe laat ze open waren die middag. Voor mijn gevoel iets te enthousiast zei hij me dat ze nog exact vijf minuten open waren. Ik vertelde hem dat ik er twee of drie minuten over vijf zou kunnen zijn. Ik moest maar proberen of de deur nog open stond als ik er was, maar ze moesten de kassa wel om vijf uur afsluiten.

Ik denk dat het een of twee minuten over vijf was, niet later. De deur was nog open, ze hadden op me gewacht. Althans, dat dacht ik. Toen ik binnenstapte werd het licht uitgedaan. De kassa was al afgesloten, de dag zat erop.

De klant

Wat is er aan de hand? Zijn de dingen aan het veranderen of komt het gewoon om dat ik ouder word? Ik hoorde vroeger mijn ouders ook praten over de veranderingen van de 'moderne tijd', dus dat voorbehoud moet ik maken.

Toch zie ik wat ik zie. Ik zie mensen in winkels staan, die ten minste de indruk wekken het helemaal niet naar hun zin te hebben. Mensen die op hun telefoon staan te staren of te drukken, terwijl ze druk bezig zouden moeten zijn met de klant.

Als je werkt voor een organisatie dan bedien je klanten, direct of indirect. Dat kan iemand zijn die een hotelkamer wil huren of iemand die een kledingstuk wil kopen. Maar dat kunnen ook burgers zijn die een paspoort of patiënten die zorg nodig hebben.

Volgens mij is er een ding dat niet veranderd is door al die jaren heen: die klanten of patiënten betalen voor die producten of diensten, zodat de mensen in die organisatie hun huur, vakantie, eten etc. kunnen betalen. Iets meer aandacht en respect is dan geen overbodigheid.



JAN WILLEM JANSEN

BEHOEFTE AAN MEER?

Bel of mail me.

CONTACT

klik: mail@janwillemjansen.com

klik: www.janwillemjansen.com

bel : +31 6 51 81 83 37