

Hoe beleefder, hoe beter?

Een onderzoek naar chatgesprekken tussen organisatie en klant

Door: Jori Navest, 3687686
Master Communicatie en organisatie
Universiteit Utrecht
Docent: Hanny den Ouden
Begeleider Loo van Eck: Martijn Jacobs
11-01-2016

Samenvatting

Loo van Eck biedt trainingen aan op het gebied van mondelinge en schriftelijke communicatie door het hele land. De kennis is voornamelijk gebaseerd op jarenlange praktijkervaring. Eén van de kernwaarden van Loo van Eck is innovatie. Het belang van innovatie blijkt onder andere uit de interesse van het bureau in wetenschappelijk onderzoek. Loo van Eck onderbouwt haar visie op producten en diensten graag met wetenschappelijk onderzoek. Chatten is één van die producten. In de visie van Loo van Eck op klantgerichte chatgesprekken is metataal erg belangrijk. En idealiter worden er meerdere beleefdheidsstrategieën gebruikt in een chatgesprek.

In het vooronderzoek zijn 42 'mystery' chatgesprekken verzameld bij vijftien verschillende organisaties. Er is geanalyseerd in hoeverre de organisaties beleefdheidsstrategieën toepassen in deze chatgesprekken. Uit de analyse blijkt dat veel organisaties het gesprek openen op een beleefde manier en dat zij de klant goed helpen. Het taxeren en het afsluiten van het gesprek gaat vaak nog niet goed. Organisaties vatten de inhoud en gevoelens niet samen en controleren niet of de klant heeft wat hij wilde.

In een experiment is nagegaan of het problematisch is dat veel organisaties weinig beleefdheidsstrategieën toepassen in hun chatgesprekken met klanten. De volgende onderzoeksvraag stond centraal: *Hoe kan een chatmedewerker het beste reageren op uitingen van een klant om een positieve waardering en attitude tegenover de organisatie tot stand te brengen?*

In het experiment is onderzocht of de beleefdheidsvorm en de gespreksoort een effect hebben op de waardering van de organisatie, op de attitude tegenover de organisatie en op de intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie.

Uit de resultaten bleek dat de beleefde en extra beleefde uitingen van de medewerker positiever gewaardeerd werden dan de uitingen zonder beleefdheid. Ook de intentie om nog eens contact op te nemen was lager in de chatgesprekken zonder beleefdheid dan in de conditie met beleefdheid en met extra beleefdheid. De vraaggesprekken werden altijd hoger gewaardeerd dan de klachtgesprekken.

Uit het experiment volgden drie aanbevelingen:

- ✓ Gebruik beleefdheidsstrategieën in een chatgesprek (Welke strategieën? Zie p. 28)
- ✓ Gebruik liever extra veel beleefdheidsstrategieën in een chatgesprek dan geen strategieën
- ✓ Let extra op beleefdheid bij klachten in een chatgesprek

Inhoud

Inleiding	4
1. Theorie	5
1.1 Beleefdheid	5
1.2 Overvloed aan beleefdheid	7
1.3 Conversational human voice	7
1.4 Metacommunicatie	8
1.5 De wetenschap over chatten	9
2. Chatten in de praktijk	10
2.1 Kansen	10
2.2 Valkuilen	12
2.3 Training Klantgericht chatten	13
3. Verbinding theorie en praktijk	14
3.1 Overeenkomsten visie LVE met de beleefdheidstrategieën	14
4. Corpusonderzoek	15
4.1 Materiaal	15
4.2 Deelnemers	16
4.3 Procedure	16
4.4 Analyse	17
4.5 Resultaten	17
4.6 Conclusie	20
5. Experiment	21
6. Methode	21
6.1 Onderzoeksopzet	21
6.2 Instrumentatie	21
6.3 Proefpersonen	23
6.4 Materiaal	24
6.5 Procedure	26
6.6 Verwerking gegevens	26
7. Resultaten	27
7.1 Waardering chatgesprek	27
7.2 Waardering organisatie: aantrekkelijkheid	27
7.3 Waardering organisatie: geloofwaardigheid	28
7.4 Attitude	29
7.5 Intentie	29

8. Conclusie	29
9. Aanbevelingen	31
Literatuur	33
Bijlagen	35
Bijlage I Een overzicht van de manipulaties in de klachtgesprekken per beleefdheidsvorm	34
Bijlage II Een overzicht van de manipulaties in de vraaggesprekken per beleefdheidsvorm	38
Bijlage III Overzicht van de gebruikte beleefdheidstrategieën door de chatmedewerker	40
Bijlage IV Instructie voorafgaand aan de vragenlijst	48
Bijlage V Overzicht van de constructen en bijbehorende stellingen	49
Bijlage VI Chatgesprekken uit het corpusonderzoek	51

Inleiding

Loo van Eck is een communicatieadviesbureau in Ede. Het bureau beschikt over een grote hoeveelheid kennis op het gebied van communicatie. Die kennis uit zich grotendeels in de communicatietrainingen die het bureau dagelijks door het hele land aanbiedt aan organisaties uit verschillende branches. Veelal is deze kennis gebaseerd op jarenlange praktijkervaring. Het bureau geeft namelijk al sinds 1983 talloze organisaties advies op het gebied van mondelinge en schriftelijke communicatie. Loo van Eck staat voor innovatie. De organisatie blijft graag vernieuwen, en onderbouwt haar producten en diensten graag met wetenschappelijke kennis.

Eén van de expertisegebieden van Loo van Eck is goede klantgesprekken voeren, aan de telefoon, aan de balie, maar ook online in bijvoorbeeld een chatgesprek. Chatten met organisaties is erg van deze tijd. Veel organisaties hebben al een chatfunctie op hun website en naar verwachting neemt dit aantal alleen nog maar toe de komende tijd.

Loo van Eck heeft een aantal organisaties getraind in het voeren van klantgerichte chatgesprekken. Het communicatiebureau draagt in haar trainingen uit dat metataal in chatgesprekken erg belangrijk is. Met metataal kunnen sprekers praten over het gesprek of het gesprekverloop, op een niveau boven het inhoudelijke gesprek. Ook is het gebruik van beleefdheidsstrategieën belangrijk. Loo van Eck vindt het interessant om wetenschappelijke onderbouwing te vinden voor haar visie op goede chatgesprekken. In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal.

Hoe kan een chatmedewerker het beste reageren op uitingen van een klant om een positieve waardering en attitude tegenover de organisatie tot stand te brengen?

Eerst zal er in dit onderzoeksverslag worden ingegaan op verschillende theorieën en eerder onderzoek, in het theoretisch kader. Vervolgens wordt het vooronderzoek beschreven. In het vooronderzoek zijn 42 verschillende chatgesprekken geanalyseerd om na te gaan of de organisaties beleefdheidsstrategieën toepassen in de gesprekken. Na het vooronderzoek komt het experiment aan bod, waarin de effectiviteit van beleefdheid in chatgesprekken is onderzocht. Dit onderzoeksverslag eindigt met een aantal concrete aanbevelingen.

1. Theorie

1.1 Beleefdheid

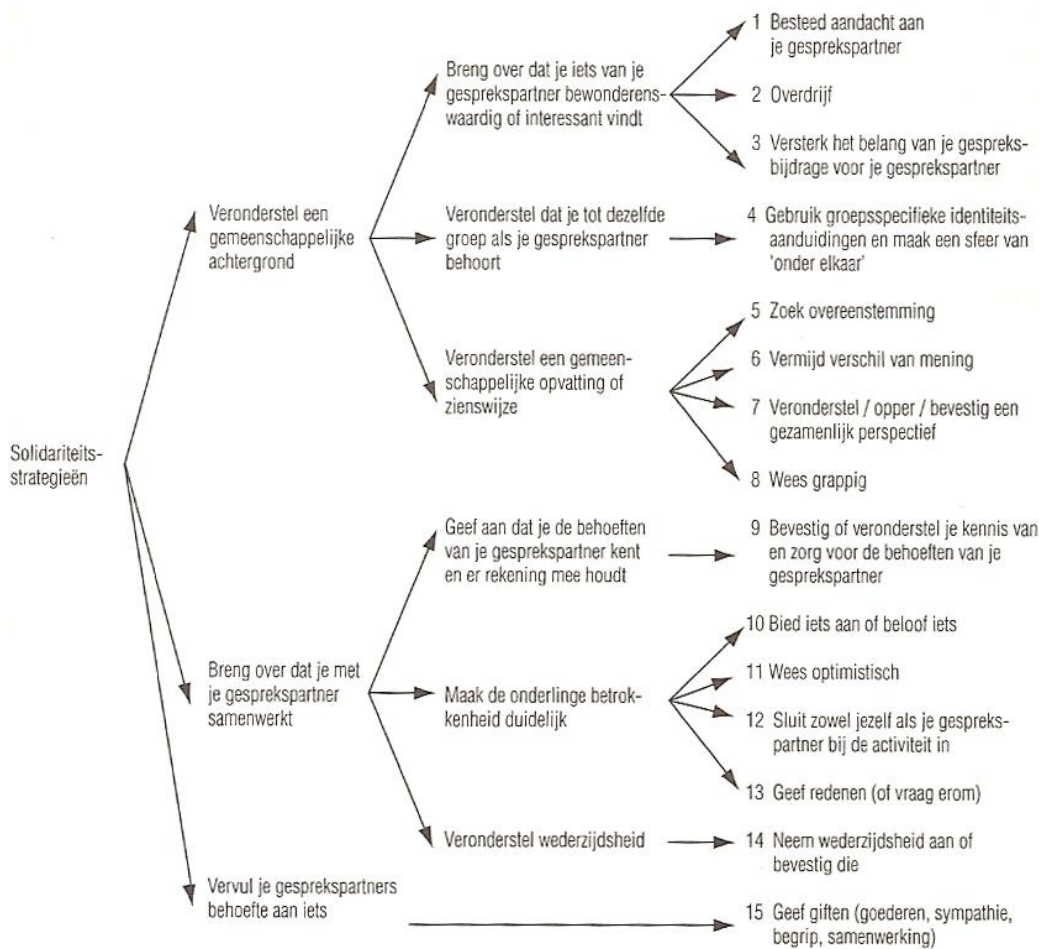
In een gesprek worden regelmatig uitingen gedaan die geen relevante bijdrage lijken. Toch worden die uitingen meestal wel begrepen door de gesprekspartners. Het coöperatieprincipe (Grice, 1975) kan dit verklaren. Het principe treedt automatisch in werking. Gesprekspartners werken samen in een gesprek in de veronderstelling dat de bijdragen aan het gesprek zijn afgestemd op het onderwerp van het gesprek. Door uitingen rationeel te interpreteren, kunnen dubbelzinnige en indirecte bijdragen toch worden begrepen. Maar gespreksbijdragen zijn niet alleen rationeel te verklaren. Bijdragen kunnen ook verklaard worden vanuit de relatie tussen de gesprekspartners.

In sociale interacties willen mensen altijd hun eigen gezicht en dat van anderen bewaren, om te voorkomen dat ze gezichtsverlies lijden (Goffman, 1967). Wanneer mensen met elkaar in gesprek zijn, staat hun gezicht op het spel. De beleefdheidstheorie (Brown & Levinson, 1987) stelt dat de *face* een basisbehoefte is van de mens. Enerzijds willen mensen hun vrijheid behouden en een bepaalde afstand creëren (negatieve face), anderzijds hebben ze behoefte aan betrokkenheid (positieve face). Mensen willen graag aardig gevonden worden. Deze tegengestelde behoeften zorgen ervoor dat mensen terecht komen in een dilemma tussen afstandelijkheid en nabijheid.

Soms wordt er gezichtsverlies geleden, dan is er sprake van een *Face Threatening Act* (FTA). Dit is een uitspraak die de positieve en/of negatieve face van één van de gesprekspartners bedreigt. Brown en Levinson hebben verschillende beleefdheidsprincipes opgesteld waarmee een FTA verzacht kan worden. Door positieve beleefdheidstrategieën in te zetten, benadrukt de spreker de overeenkomsten met de gesprekspartner en verkleint hij de afstand tot de ander. Deze strategieën kunnen omschreven worden als toenaderend. De negatieve beleefdheidstrategieën zorgen ervoor dat de afstand tussen de gesprekspartners bewaard wordt en er respect getoond wordt. Deze strategieën kunnen daarom omschreven worden als afhoudend.

Als organisaties positieve beleefdheidstrategieën gebruiken in reacties op *social media*, hebben mensen een positievere attitude tegenover de organisatie dan wanneer de organisaties negatieve beleefdheidstrategieën gebruiken (van Heugen, 2014). Loo van Eck raadt in haar training over chatten ook aan om positieve strategieën te gebruiken en niet om de afstand te bewaren. Om deze redenen zal dit onderzoek gericht zijn op de positieve beleefdheidstrategieën van Brown en Levinson.

Zie in Figuur 1 een overzichtelijke weergave van de positieve beleefdheidstrategieën van Brown en Levinson (1987). De figuur begint aan de linkerkant met de basis voor de positieve beleefdheidstrategieën (solidariteitsstrategieën genoemd): het veronderstellen van een gemeenschappelijke achtergrond, het overbrengen dat je samenwerkt met je gesprekspartner en het vervullen van je gesprekspartners behoefte aan iets. Vervolgens worden er concretere categorieën aangegeven in het midden van de figuur, waaruit aan de rechterkant van de figuur de vijftien positieve beleefdheidstrategieën volgen.



Figuur 1 Positieve beleefdheidstrategieën (Uit: Huls, 2001)

De relatie tussen diverse FTA's in een bericht op Facebook en de daaropvolgende reactie van een organisatie met een toenaderende of afhoudende strategie is onderzocht door Dauvellier (2014). De beleefdheidstrategieën 'redenen geven' en 'iets aanbieden' werden het meest gebruikt door organisaties bij de toenaderende strategie. De positieve face van organisaties werd het vaakst bedreigd door klachten (Dauvellier, 2014). Klachten kunnen de positieve face van een organisatie schaden, omdat de klant in zulke gevallen meestal aangeeft dat hij ontevreden is over een bepaald aspect van de organisatie. Verzoeken kwamen het meest voor als bedreiging van de negatieve face van een organisatie. Verzoeken kunnen gezien worden als bedreiging omdat de klant vraagt of de organisatie iets wil doen of oplossen. De autonomie van de organisatie wordt hiermee geschaad.

De organisaties maakten vaker gebruik van één van de toenaderende beleefdheidstrategieën, ongeacht of het ging om een bedreiging van de negatieve of de positieve face van het bedrijf (Dauvellier, 2014). Bij klachten werd in 90% van de gevallen een toenaderende strategie gebruikt en bij verzoeken in 71%. De organisaties gebruikten een afhoudende strategie bij 58% van de klachten en bij 45% van de verzoeken.

1.2 Overvloed aan beleefdheid

Janssen en Jansen hebben meerdere onderzoeken uitgevoerd naar het effect van beleefdheidsstrategieën in afwijzingsbrieven. In een onderzoek naar afwijzingsbrieven op sollicitaties en verzekeringsclaims, onderscheidde zij vier verschillende condities (Janssen & Jansen, 2003). Namelijk een brief zonder beleefdheidsstrategie, een brief met één strategie, een brief met twee strategieën en een brief met drie strategieën. De strategie ‘geef redenen’ kwam in elk van de drie condities voor. Aan 300 proefpersonen werd gevraagd om de brief te beoordelen met een vragenlijst. De conclusie van dit onderzoek was dat het toevoegen van beleefdheidsstrategieën ten opzichte van geen strategie tot een hogere waardering van de brief leidt. Het toevoegen van meer dan één strategie had echter geen effect: de waardering was het hoogst bij de brieven met één beleefdheidsstrategie (Janssen & Jansen, 2003).

Janssen en Jansen vermoedden dat het gemeten effect lag aan de strategie ‘geef redenen’, die in elke conditie voorkwam. In een vervolgonderzoek naar claimafwijzingsbrieven concludeerden zij dat de strategie ‘geef redenen’ een significant hogere waardering oplevert in vergelijking met de andere twee beleefdheidsstrategieën ‘geef een compliment’ of ‘verplaats je in de lezer’. Hieruit concludeerden ze dat de strategie ‘het geven van redenen’ noodzakelijk is in slechtnieuwsbrieven. Bovendien stelden ze dat het gebruik van andere beleefdheidsstrategieën zinloos is (Janssen & Jansen, 2004).

Het geven van redenen voor slecht nieuws heeft een positief effect op de waardering van het nieuws (Janssen & Jansen, 2010). In dit onderzoek zijn ook twee andere beleefdheidsstrategieën getoetst, namelijk het geven van complimenten en het aangeven dat de schrijver weet wat de wensen van de ontvanger zijn en hier waarde aan toekent. Deze strategieën waren niet van invloed op de waardering van het bericht. Een combinatie van beide strategieën had zelfs een negatieve invloed. In een vervolgstudie (Janssen & Jansen, 2011) is nagegaan of het soort (zwakke of sterke) en de hoeveelheid argumenten de waardering van slecht nieuws beïnvloedt. Sterke argumenten bleken een significante positieve invloed te hebben op de waardering van het bericht. Het toevoegen van meerdere argumenten had ook een positief effect, maar dit effect nam af naarmate het aantal argumenten toenam.

1.3 Conversational human voice

Klanten worden tegenwoordig graag op een persoonlijke manier benaderd door organisaties. Vooral de communicatie op social media heeft een andere conversatiestijl nodig dan de traditionele media zoals kranten en nieuwsbrieven, door het tweezijdige en directe karakter van de communicatie tussen de organisatie en de stakeholder (Taylor & Perry, 2005). Mogelijk geldt hetzelfde voor chatgesprekken, want ook deze gesprekken zijn tweezijdig en direct. Ze zijn alleen niet openbaar, zoals de conversaties op social media.

Veel organisaties maken in hun reactie naar klanten op social media gebruik van de *conversational human voice*. Conversational human voice is: ‘een boeiende en natuurlijke stijl van communiceren zoals waargenomen door het publiek van een organisatie gebaseerd op interacties tussen individuen in de organisatie en individuen in het publiek’ (Kelleher, 2009, p. 177). De volgende elf strategieën zijn kenmerkend voor de conversational human voice:

- De organisatie nodigt uit tot conversatie;
- De organisatie staat open voor dialoog;
- De organisatie gebruikt een gesprekstijl;

- De organisatie probeert te communiceren op een menselijke manier;
- De organisatie probeert interessant te zijn in haar communicatie;
- De organisatie gebruikt humor in het communiceren;
- De organisatie biedt links naar concurrenten aan;
- De organisatie probeert de communicatie aangenaam te maken;
- De organisatie zou een fout toegeven;
- De organisatie geeft direct feedback en gaat daarbij in op kritiek op een directe maar niet kritische manier;
- De organisatie behandelt mij en anderen als mens (Kelleher & Miller, 2006, Huibers, 2012)

Uit meerdere onderzoeken is gebleken dat een menselijke conversatiestijl op corporate websites en blogs een positief effect heeft op het vertrouwen in de organisatie en de betrokkenheid van de stakeholders, met name in crisissituaties (Sweetser & Metzgar, 2007; Kelleher, 2009). Ook is gebleken dat de conversational human voice in reacties van organisaties op corporate blogposts een positief effect heeft op de beoordeling van een organisatie (Van Noort & Willemsen, 2012). Hieruit kunnen we afleiden dat menselijk taalgebruik invloed heeft op de attitude van mensen tegenover organisaties. Het is dus erg belangrijk om bewust om te gaan met taalgebruik richting de klant.

1.4 Metacommunicatie

Klachten, problemen, verzoeken, suggesties, complimenten en *self exposure* zijn de vijf primaire redenen voor contact met een organisatie op social media (Dauvellier, 2014). Aangenomen wordt dat deze uitingen ook veelvoorkomend zijn in zakelijke chatgesprekken. In deze paragraaf wordt ingegaan op de rol van metataal in gesprekken. Metataal is een handig middel om het kader van een gesprek duidelijk te maken, wat erg belangrijk is in zakelijke gesprekken en dus ook als deze plaatsvinden in een chat (Tates, 2008).

Metacommunicatie bestaat uit de uitingen in een gesprek die duidelijk maken hoe een gesprek begrepen moet worden. Metacommunicatie is eigenlijk het praten over het gesprek of het gespreksverloop zelf. Het is bijvoorbeeld metataal als er tijdens een gesprek wordt toegelicht waarom een bepaalde beslissing genomen wordt. Metataal kan op verschillende manieren gebruikt worden tijdens conversaties (van Nijnatten, 2006).

Eén van de gebruiken van metacommunicatie is het evalueren van de bijdrage van de gesprekspartners in termen van de taak van het moment. Metataal aan het begin van een gesprek kan duidelijkheid geven over de interpretatie van het gesprek. Ook kunnen meta-uitingen uit deze categorie de gesprekspartners voorbereiden op het vervolg van het gesprek. Door aan te geven dat er iets belangrijks gaat komen, wordt de aandacht van de gesprekspartner getrokken. Ook aan het eind van het gesprek kan metataal voorkomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een korte samenvatting van een chatgesprek om te controleren of de uitingen juist geïnterpreteerd zijn.

Een andere functie van metataal is het structureren van de communicatie. Door middel van metacommunicatie kunnen veranderingen in een gesprek aangegeven worden. Als een klant meerdere vragen stelt in een chatgesprek, kan de chatmedewerker metataal gebruiken om aan te geven welke vraag hij als eerste beantwoordt. Ook bij één vraag kan een chatmedewerker structuur aanbrengen met metataal, door bijvoorbeeld aan te geven welke handelingen hij uitvoert op welk moment om de klant te helpen.

Nog een manier waarop metataal gebruikt kan worden, is door conversatiedelen die relevant zijn te selecteren of door aan te stippen wat de geschikte interpretatie is van wat gezegd is. In een chatgesprek kan de chatmedewerker iets wat hij al gezegd heeft herhalen en aangeven dat die

opmerking heel belangrijk is, of bevestigen dat de klant juist gehandeld heeft.

De laatste functie van metataal die hier besproken wordt, is de relationele functie. Gesprekspartners zijn verwickeld in een continu proces van controle; er wordt geprobeerd om wederzijds begrip te creëren en er wordt gecheckt of intenties gewaardeerd zijn. Soms staan herhaaldelijke meta-uitingen het doel van het gesprek echter in de weg, bijvoorbeeld als de gesprekspartners meer bezig zijn met beleefdheidsuitingen dan het eigenlijke gesprek. Veel metataal bestaat namelijk uit relationele uitingen. De gesprekspartners proberen elkaar te overtuigen dat zij te vertrouwen zijn en dat zij goede bedoelingen hebben (van Nijnatten, 2006).

Mensen die elkaar goed kennen, kennen hun positie binnen de relatie en hebben vaak minder metataal nodig om het gesprek op te helderen. Mensen met een problematische relatie zijn daarentegen meer bezig met metataal, om verkeerde indrukken over intenties te voorkomen (Watzlawick et al., 1967). Mogelijk geldt het laatste ook voor de meeste chatgesprekken. De relatie tussen klant en chatmedewerker zal meestal niet problematisch te noemen zijn, maar het gaat wel om een interactie tussen twee onbekenden die te weten willen komen wat er verwacht wordt van het gesprek.

Een andere kijk op de rol van metataal in boodschappen komt van Schulz (1982). Hij maakte een psychologische analyse van menselijke communicatie en onderscheidde hierbij vier aspecten van een boodschap. Elke boodschap bevat allereerst een zakelijk aspect. Dit is een beschrijving van de feiten. Daarnaast heeft elke boodschap een expressief aspect, dat inhoudt dat elke boodschap informatie bevat over de zender. Als ontvanger van een boodschap neem je allerlei informatie op over de zender van de boodschap, bijvoorbeeld over de manier van redeneren of de waarde die de zender aan bepaalde dingen hecht. Dit proces gaat automatisch en hier kan de zender weinig aan veranderen. Uit de boodschap blijkt ook hoe de zender tegenover de ontvanger staat en wat de zender van de ontvanger vindt. Dit is het relationele aspect van een boodschap. Hier kan de zender wel gemakkelijk iets aan doen. Vaak blijkt dit namelijk uit gekozen formuleringen, uit intonatie en uit andere non-verbale signalen. Het relationele aspect is een erg gevoelig punt, omdat de ontvanger zich als persoon op een bepaalde manier aangesproken voelt. Als laatste is er het appellerende aspect, dat gaat over het doel of feitelijke effect dat een boodschap heeft. Het appellerende effect is eigenlijk het metacommunicatieve deel van de boodschap, omdat het aanwijzingen bevat voor de manier waarop de boodschap geïnterpreteerd moet worden.

Misverstanden ontstaan door communicatie over één aspect in plaats van over de vier aspecten van een boodschap (Schulz, 1982). Een ontvanger van een boodschap zet deze om in een betekenis, geholpen door zijn voorkennis, verwachtingen en ervaringen. Maar wat de ontvanger van een boodschap maakt, kan op een groot aantal punten verschillen van de boodschap zoals de zender hem verzonden heeft. Een boodschap wordt pas echt begrepen als de boodschap zoals die wordt uitgezonden grotendeels overeenkomt met de boodschap zoals die wordt ontvangen. Gebruik van metataal, ofwel het appellerende aspect van de boodschap kan de kans dat een boodschap begrepen wordt verhogen.

1.5 De wetenschap over chatten

In de commerciële sector is een aantal studies uitgevoerd naar het gebruik van chat als dienstverleningskanaal. Klanten die een vraag stelden via chat waren eerder geneigd om tot een aankoop over te gaan via de website en waren meer tevreden dan mensen die een vraag stelden via e-mail en telefoon (Weinberg, Parise & Guinan, 2007). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het

chatkanaal meer geïntegreerd is met de website en dat mensen daardoor makkelijker in het kanaal blijven hangen. Een vergelijkbaar resultaat wat betreft tevredenheid werd gevonden door Van de Kar, Herder, Sijnders en Dik (2004). In dit onderzoek werd een model ontwikkeld om te bepalen wat de meest geschikte e-service voor een organisatie is. Vervolgens werd één casus uitgebreid getest, waarbij bezoekers van de website van een organisatie de mogelijkheid om te chatten kregen aangeboden als zij een bepaalde tijd op de website rondkeken. Net iets minder dan de helft van de bezoekers accepteerde het chatgesprek. De tevredenheid over deze chatmogelijkheid was hoog. Er werd geen verschil gevonden in de omzetting naar aankopen tussen chat en de telefoon.

Klanten zoeken vaak online naar informatie of naar een product als zij een bepaald doel voor ogen hebben en zij dit doel zo snel mogelijk willen bereiken. Dit bleek uit een kwalitatief onderzoek naar het verschil tussen online en offline winkelen (Wolfenbarger & Gilly, 2001). In een onderzoek naar groepschatgesprekken (4-7 personen) met een financieel adviseur, werd gevonden dat ook gebruiksgemak en een plezierig gevoel bij de online service belangrijke voorspellers van tevredenheid zijn (van Dolen & de Ruyter, 2002). Het gebruiksgemak van chatten zit in de ontspannen manier van informatie inwinnen, vanuit de computerstoel thuis of waar dan ook. Plezier kan gehaald worden uit het feit dat er op een gemakkelijke manier interactie met een ander persoon is. Naast de plezierige aspecten aan chatten, komt uit het onderzoek ook dat klanten de bruikbaarheid van een chatfunctie erg waarderen. Negatieve resultaten zijn ook gevonden, mensen associëren chatten met (gebrek aan) vertrouwen en veiligheidsissues (van Dolen & de Ruyter, 2002). Een kanttekening bij de resultaten van deze onderzoeken is dat het gaat om onderzoek van jaren geleden. Toen waren veel mensen minder gewend aan chatten dan tegenwoordig.

2. Chatten in de praktijk

Zo'n 10 jaar geleden begon een aantal dappere organisaties met een nieuwe service: chatten. Tegenwoordig chatten veel organisaties met hun klanten, van banken, verzekeraars, gemeenten, woningcorporaties tot organisaties die een product of dienst aanbieden. Chatten wordt in bijna elke branche wel als service aangeboden, maar nog niet door elke organisatie. Naar verwachting gaan wel steeds meer organisaties chatten. Organisaties moeten bijna wel. Klanten verwachten namelijk steeds meer van een organisatie. Tegenwoordig kunnen klanten bij veel organisaties terecht met al hun vragen via de telefoon, e-mail, website, social media én via de chat. Voor organisaties is chatten zowel een kans als een uitdaging.

Als een organisatie een chatfunctie heeft, is deze meestal op haar website te vinden. Vaak is er een pop-up schermje in een hoek van de website, waarop geklikt kan worden. Of de chatfunctie staat onder 'contact' of op een andere logische plaats op de website. Sommige organisaties kiezen ervoor om alleen zelf klanten te benaderen via de chat, als zij merken dat een klant lang op de website zoekt. Als een klant een chatgesprek start, wordt hij idealiter meteen verbonden met een chatmedewerker die de klant helpt. In de volgende paragrafen worden de kansen en valkuilen van chatten beschreven voor organisaties.

2.1 Kansen

Een belangrijk voordeel van chatten voor zowel organisatie als klant is dat het drempelverlagend werkt. Klanten kunnen gemakkelijk een vraag stellen op de website van een organisatie. Als vragen ingewikkelder worden, kan er altijd nog worden overgestapt op telefonisch contact. Een organisatie

kan bijvoorbeeld aanraden in de chat om telefonisch contact op te nemen als dat handiger blijkt te zijn. Het belangrijkste voordeel voor de organisatie is dat de klant eerder een vraag stelt via de chat, omdat chatten gemakkelijk en snel is. In het volgende citaat van Aegon komt dit voordeel duidelijk naar voren.

“Vanwege het directe contact, het ontbreken van ingewikkelde keuzemenu’s en wachttijd, is chatten zeer laagdrempelig. We springen direct in op vragen van klanten die bijvoorbeeld ontstaan bij het invullen van een online formulier. Mocht het nodig zijn, dan nemen we ze stap voor stap mee door de procedure. Dit kunnen we doen door te reageren op het verzoek van de klant, maar we kunnen ook zelf de klant benaderen door deze uit te nodigen voor een chat en onze hulp aan te bieden.” Aegon, MAW april 2009.

Zoals Aegon aangeeft, kan een bezoeker meteen hulp zoeken in een chatgesprek als hij niet vindt wat hij zoekt op de website. Dat is gemakkelijker dan de telefoon te pakken om te bellen of om een e-mail te sturen. Bovendien is chatten een interactieve manier om klanten te helpen. Er kan direct gecommuniceerd worden, waardoor meteen om verduidelijking gevraagd kan worden. Klanten krijgen dus meteen antwoord op hun vragen, zonder dat er heen en weer gemaïld hoeft te worden. Die interactiviteit van chatten is een voordeel voor organisaties, omdat klanten op deze manier sneller tevreden zijn over de service. Klanten vinden wachten op service namelijk een negatieve ervaring en ervaren onzekerheid en boosheid als de klantenservice vertraagd is (Taylor, 1994). In het volgende citaat benoemt de ABN Amro ook het snelle contact via de chat als voordeel.

“Het grote voordeel voor ons is dat we met een chatmogelijkheid sneller in contact komen met de klant. Voor de klant is het gemakkelijk om contact op te nemen. Gemakkelijker dan een complete e-mail sturen of de telefoon te pakken. Het is een mogelijkheid om onze service naar onze klanten uit te breiden. Als iemand bijvoorbeeld langdurig op een bepaalde plek op onze website blijft hangen, kunnen we zelf het initiatief nemen door een chat te openen en direct te helpen bij eventuele vragen.” ABN Amro, MAW april 2009.

Daarnaast stelt de ABN Amro dat zij haar service uitbreidt door te chatten met klanten. De chatmedewerkers van de bank benaderen klanten op een actieve manier door ze via de chat aan te spreken als zij langdurig op een bepaalde plek op de website blijven hangen. Of een organisatie actief chat door zelf klanten te benaderen of alleen gesprekken van klanten afwacht, in beide gevallen verhoogt chatten het aantal overgangen van websitebezoeker naar klant. Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven is, waren mensen die een vraag stelden via de chat eerder geneigd om tot een aankoop over te gaan dan mensen die een vraag stelden via de telefoon. Meer verkoop is een belangrijk voordeel voor veel organisaties.

Een ander voordeel van chatten is dat de medewerkers meerdere chatgesprekken tegelijk kunnen afhandelen, omdat het de klant soms even tijd kost om een reactie te typen. Chatten kan dus heel efficiënt zijn en kosten besparen, omdat één medewerker meerdere klanten tegelijk kan helpen. Het is wel belangrijk dat de kwantiteit niet de kwaliteit van de gesprekken beïnvloedt.

Als laatste is in een chatgesprek meer tijd voor correctie dan in bijvoorbeeld een telefonisch gesprek. Een chatgesprek is snel, maar een organisatie kan tegelijk ook zorg dragen voor haar uitingen omdat ze nog gecontroleerd kunnen worden. Als chatmedewerkers zich de Nederlandse taal goed

eigen gemaakt hebben en zij genoeg vakkennis hebben, kan dit een voordeel zijn. Maar de snelheid van een chatgesprek kan ook een valkuil zijn voor organisaties.

2.2 Valkuilen

Er is sprake van een snelle beurtwisseling in chatgesprekken. Daardoor zijn de uitingen vaak kort en hebben deze een eenvoudige zinstructuur. Er is niet zoveel tijd voor reflectie en correctie als bij het schrijven van brieven of e-mails. Een gevolg hiervan is dat de chatuitingen soms niet zo correct zijn als de uitingen in brieven (Poullisse, 2002). Kennis van de Nederlandse taal is erg belangrijk om zoveel mogelijk fouten te voorkomen. Voor chatmedewerkers die moeite hebben met spellen of grammatica kan dit een grote valkuil zijn. Het imago van een schrijver van een brief met spelfouten wordt negatiever beoordeeld dan het imago van een schrijver van een foutloze brief. Ook wordt een brief met spelfouten beoordeeld als minder aantrekkelijk en wordt de slechte speller gezien als minder deskundig dan de schrijver die foutloos schrijft (van Wijngaarden, 2011).

Chatten is meestal anoniem. Dit kan een voordeel zijn voor de bezoeker, als de bezoeker wenst om anoniem te blijven, bijvoorbeeld vanwege de gevoeligheid van het onderwerp. Maar het is niet prettig voor de organisatie. Voor organisaties is het vaak interessant om te weten welke klant contact met hen opneemt en waarover, om hier een notitie van te kunnen maken. Sommige organisaties hebben de anonimiteit van chatten (deels) opgelost door klanten eerst te laten inloggen op de site voordat zij een chatgesprek kunnen starten of door klanten hun naam en e-mailadres in te laten voeren. Organisaties vragen soms ook een klantnummer zodat de klantgegevens achterhaald kunnen worden.

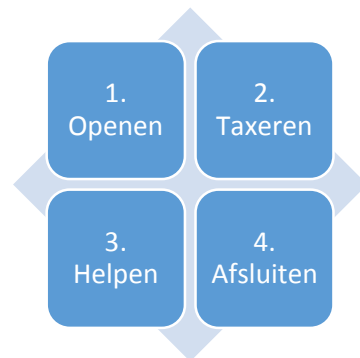
Een chatfunctie op de website is volgens de *media synchronicity theory* (MST) minder geschikt als medium voor complexe vragen. Complexe boodschappen worden makkelijker verwerkt via een rijk medium. Kenmerkend voor een rijk medium is de persoonlijkheid van het medium, de mogelijkheid tot onmiddellijke feedback en de aanwezigheid van meerdere communicatie *cues*. Rijkere media zijn dankzij deze kenmerken in staat om ambiguïteit en onzekerheid te reduceren in tegenstelling tot arme media. Arme media zijn weer geschikter voor de behandeling van ondubbelzinnige, eenvoudige opdrachten (Daft & Lengel, 1983).

De MST onderscheidt twee communicatieprocessen: *conveyance* en *convergence*. Bij conveyance wordt er nieuwe informatie overgedragen zodat de ontvanger een mentaal model kan maken. Convergence is gericht op het optimaliseren van een mentaal model om gezamenlijk begrip te creëren. Wanneer een klant informatie krijgt in een brief of e-mail (conveyance) en hierover meer helderheid wil krijgen, kan hij er bijvoorbeeld voor kiezen om te bellen of te chatten met de betreffende organisatie. Hoe rijker het medium is, hoe geschikter het is voor convergence. Hierbij moet immers gezamenlijk begrip gecreëerd worden, wat inhoudt dat ambiguïteit vermeden moet worden en dit lukt het gemakkelijkst met een rijk medium. De chat en de telefoon zijn vergelijkbaar wat betreft de directe mogelijkheid tot feedback en ook zijn beide media even persoonlijk omdat ze direct gericht zijn op één persoon. Zowel via de telefoon als in een chatgesprek is er directe feedback mogelijk. Wanneer een klant iets niet begrijpt en om meer uitleg vraagt, is dat mogelijk. Een chatgesprek en een telefonisch gesprek zijn beide direct gericht op de klant, dus op dit punt zijn de media even rijk. Bij een rijk medium zijn er meerdere communicatie cues mogelijk. Dan kan er niet alleen informatie gehaald worden uit taal, maar bijvoorbeeld ook uit lichaamstaal of intonatie. Dit is waar een chatgesprek het verliest van een telefoongesprek. In een telefoongesprek kan informatie

gehaald worden uit de taal én de intonatie. Dus volgens de MST is een telefoongesprek geschikter voor complexe vragen dan een chatgesprek. Voor minder ingewikkelde vragen en opmerkingen is een chatgesprek wel heel geschikt.

2.3 Training Klantgericht chatten

Loo van Eck heeft ingespeeld op de vraag naar chatten, door een training te ontwikkelen waarin klanten leren om goede en klantvriendelijke chatgesprekken te voeren. De volgende vier stappen worden aangehouden tijdens de training. De stappen worden de 'OTHA-formule' genoemd: openen, taxeren, helpen en afsluiten (zie Figuur 2).



Figuur 2 De OTHA-formule

De eerste stap is de opening van het gesprek. In deze fase is het belangrijk dat de medewerker de klant aanspoort om de vraag helder te stellen. De medewerker kan dit bereiken door de klant een warm welkom te geven en gebruik te maken van een uitnodigingszin om de vraag helder te krijgen. Een voorbeeld een goede opening is dat de medewerker de klant vriendelijk begroet en vraagt waarmee hij kan helpen.

De volgende stap is taxeren. Het doel van deze fase is om alle relevante informatie helder in beeld te krijgen door goed te luisteren, door te vragen en samen te vatten. Het resultaat is dat de medewerker de vraag van de klant kent en dat de klant dat ook weet. Door de vraag van de klant samen te vatten, kan de chatmedewerker aandacht tonen voor de klant. Zowel de inhoud als gevoelens kunnen worden samengevat. Gevoelens samenvatten houdt in dat de chatmedewerker bijvoorbeeld aangeeft dat hij merkt dat de klant boos is.

De derde fase is de fase waarin een chatmedewerker het verschil kan maken tussen een tevreden klant en een enthousiaste klant. Als je een klant helpt, is het goed om medeleven te tonen, alternatieven te geven, tips te geven, ondersteuning aan te bieden, door te verwijzen en uit te leggen waarom je niet meer kunt doen.

Als laatste stap komt de afsluiting. Hierbij is het belangrijk dat de medewerker controleert of de ander nu heeft wat hij wilde en zo niet, of de medewerker nog iets kan betekenen. Ook is het goed om aan te geven dat de klant altijd opnieuw contact op kan nemen. Ten slotte wordt er gedag gezegd. De inhoud van de training is gebaseerd op eerdere ervaringen, maar ook op het stappenplan dat al eerder gemaakt is voor de training Klantvriendelijk telefoneren.

De training Klantgericht chatten werd voor het eerst gegeven in 2010. De aanleiding voor het ontwikkelen van de training was de betreffende klantvraag. Martijn Jacobs, één van de drie directieleden van Loo van Eck, geeft aan dat Loo van Eck altijd op deze manier werkt. Een product wordt pas ontwikkeld op het moment dat ernaar gevraagd wordt. Loo van Eck merkte destijds wel dat

chatten bij organisaties erg in opkomst was. Er werd een trainingsprogramma ontwikkeld. Dit was een overzicht van de inhoud die de chattraining ongeveer zou gaan hebben. De volledige training werd echter pas ontwikkeld toen de eerste klantvraag over chatgesprekken het communicatiebureau bereikte. De afgelopen vijf jaar is de training ongeveer vijftien keer gegeven.

“In onze training over chatten speelt metataal een belangrijke rol. Metataal is een krachtig middel om te regisseren. Het is taal over taal, niet over inhoud maar veelal over het proces. Met metataal kun je een gesprek onderbreken om bij te sturen.” Martijn Jacobs, 2015.

In de visie van Loo van Eck op goede chatgesprekken komt vooral de relationele functie van metataal veel voor. De chatmedewerker probeert de klant te overtuigen van het feit dat het gesprek draait om het helpen en begrijpen van de klant. Deze uitingen kunnen ook gezien worden als beleefdheidsuitingen. Martijn Jacobs geeft aan dat het interessant zou zijn om wetenschappelijke onderbouwing te hebben voor wat Loo van Eck aandraagt.

“Metataal komt in bijna elke fase van een goed chatgesprek voor. De chatmedewerker dient te zorgen dat de klant zijn vraag effectief formuleert, dat hij de klant helpt en hierbij medeleven toont en uitlegt waarom de beslissing gemaakt is en er niet meer gedaan kan worden. Ook is het belangrijk om te controleren of aan de verwachtingen van de klant voldaan is aan het einde van het gesprek. Allerlei uitingen die niets veranderen aan de inhoud van het gesprek, maar vooral gaan over het proces zelf. De uitingen dragen bij aan een goede structuur van het gesprek.” Martijn Jacobs, 2015.

In de quotes van Martijn Jacobs over metataal wordt duidelijk wat metataal is volgens Loo van Eck. Het is interessant om na te gaan of de metataal in chatgesprekken ervoor zorgt dat de klant een goed gevoel overhoudt aan het gesprek en nog belangrijker: aan de organisatie. Loo van Eck vraagt zich af of een klant positiever tegenover de organisatie staat als een chatmedewerker de OTHA-formule toepast in chatgesprekken. Dit betekent dat zowel beleefdheidsstrategieën als meta-uitingen gebruikt worden.

3. Verbinding theorie en praktijk

3.1 Overeenkomsten visie LVE met de beleefdheidsstrategieën

De positieve beleefdheidsstrategieën van Brown en Levinson komen grotendeels overeen met de visie van Loo van Eck op goede chatgesprekken. In Tabel 1 is per gespreksfase weergegeven welke beleefdheidsstrategieën passen bij die visie.

Tabel 1 Visie Loo van Eck en bijpassende beleefdheidsstrategieën per gespreksfase		
Fase	Visie Loo van Eck	Beleefdheidsstrategieën
Openen	Geef de klant een warm welkom en spoor aan om de vraag helder te stellen.	-Sluit zowel jezelf als je gesprekspartner bij de activiteit in -Zoek overeenstemming
Taxeren	Relevante informatie helder in beeld krijgen door goed te luisteren, door te vragen en samen te vatten.	-Zoek overeenstemming - Vraag om redenen - Veronderstel/opper/bevestig een gezamenlijk perspectief

Helpen	De klant helpen door medeleven te tonen, alternatieven te geven, tips te geven, ondersteuning aan te bieden, door te verwijzen en uit te leggen waarom je niet meer kunt doen.	-Bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner - Bied iets aan of beloof iets - Geef redenen - Geef giften (sympathie, begrip, samenwerking) - Versterk het belang van je gespreksbijdrage voor je gesprekspartner
Afsluiten	Controleren of de ander nu heeft wat hij wilde en zo niet, of de medewerker nog iets kan betekenen. En gedag zeggen.	-Bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner - Bevestig een gezamenlijk perspectief
Algemeen		-Besteed aandacht aan je gesprekspartner -Wees optimistisch

Elf van de vijftien beleefdheidsstrategieën van Brown en Levinson passen bij de visie van Loo van Eck. De volgende vier strategieën passen daar minder goed bij.

- ❖ **Vermijd verschil van mening**
Soms heeft een chatmedewerker een andere mening dan de klant. Dit is niet erg, mits de toon altijd vriendelijk blijft.
- ❖ **Gebruik groepsspecifieke identiteitsaanduidingen en maak een sfeer van ‘onder elkaar’**
Voor sommige organisaties is dit gepast, voor andere organisaties minder.
- ❖ **Wees grappig**
Niet noodzakelijk. Soms gepast, vaak ook niet.
- ❖ **Overdrijf**
Loo van Eck raadt aan om niet te overdrijven. Het bureau verwacht dat dit juist irritatie oproept bij klanten.

4. Corpusonderzoek

De volgende vraag staat centraal in dit vooronderzoek:

In hoeverre passen organisaties beleefdheidsstrategieën toe in chatgesprekken met de klant?

4.1 Materiaal

De volgende vragen en klachten zijn aan elke organisatie voorgelegd. Er zijn zowel klachten als vragen gebruikt, zodat eventuele verschillen tussen de gesprekssoorten opvallen.

1. Een vraag waarin twijfel over het product/dienst geuit wordt. Er waren twee varianten. Sommige organisaties verkopen producten en anderen bieden diensten aan. De vraag is hierop aangepast, maar is qua inhoud zoveel mogelijk hetzelfde gehouden. Soms is de vraag iets aangepast om te zorgen dat deze aansluit bij de organisatie.

Ik heb even een vraag over [product]. Ik wil er één aanschaffen bij jullie, maar ik twijfel of het wel precies is wat ik wil. Ik heb er al eerder één besteld, maar toen was ik niet helemaal tevreden. Mijn

vraag is of het mogelijk is om het product eerst thuis te testen en dan eventueel terug te brengen als deze toch niet bevalt na een paar weken of maanden?

Ik heb even een vraag over [dienst]. Ik wil graag [dienst] afsluiten bij jullie, maar ik twijfel of het wel helemaal is wat ik wil. Ik heb al eerder [dienst] afgesloten, maar toen was ik niet helemaal tevreden en heb ik het opgezegd. Mijn vraag is of het mogelijk is om [dienst] even uit te proberen en alsnog op te zeggen als het niet bevalt na een paar weken of maanden?

2. Klacht waarin ontevredenheid matig geuit wordt.

Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld en toen stond ik heel lang in de wacht. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.

3. Klacht waarin ontevredenheid zwaar geuit wordt.

Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hieraan doen?

Het was onmogelijk om dit vooronderzoek in zijn geheel te standaardiseren, omdat chatmedewerkers mensen zijn die elk op hun eigen manier reageren. Tijdens dit onderzoek was het voor de onderzoeker belangrijker om tijdens het chatten op een logische manier te reageren op de uiting van de chatmedewerker dan op een gestandaardiseerde manier.

Voorafgaand aan het onderzoek is er een aantal dingen uitgedacht om zoveel mogelijk gegevens uit de gesprekken te kunnen halen. De onderzoeker begon elk chatgesprek met 'Hallo' om een opening uit te lokken bij de chatmedewerker. Door het gesprek heen werd een passieve houding aangehouden om te zorgen dat het initiatief bij de chatmedewerker lag. Op deze manier is het verloop van een chatgesprek het beste te achterhalen. Op reacties van chatmedewerkers werd altijd gereageerd met 'Oké, bedankt.' De onderzoeker probeerde door te vragen als de medewerker de vraag beantwoordde, om meer gesprek uit te lokken. Afhankelijk van het gesprek en de medewerker, lukte dit soms wel en soms niet. Bij de klachtgesprekken was er in sommige gevallen te weinig om over door te vragen.

4.2 Deelnemers

Veertien verschillende organisaties met een chatfunctie zijn drie achtereenvolgende dagen benaderd met een vraag, een klacht en een zware klacht. Dit leverde 42 chatgesprekken op. Er is gekozen om de onderzoeksgegevens anoniem te houden, omdat de organisaties niet wisten dat zij aan een onderzoek meewerkten. Er zijn vijf commerciële organisaties benaderd die producten aanbieden, twee banken, drie verzekeraars, één gemeente en drie organisaties die verschillende diensten aanbieden.

4.3 Procedure

De organisaties zijn drie achtereenvolgende dagen benaderd op de chat. De chatmedewerkers konden niet zien van wie het bericht kwam, dus het was niet opvallend dat er achter elkaar vragen gesteld werden door dezelfde persoon. Er is niet gemeld dat de organisatie werd betrokken bij een onderzoek.

Na afloop van het chatgesprek, werden de uitingen gekopieerd en opgeslagen.

4.4 Analyse

Elk gesprek is beoordeeld aan de hand van de OTHA-formule. Er is gekeken of de chatmedewerker de volgende strategieën gebruikt tijdens het openen, taxeren, helpen en afsluiten van het gesprek.

Openen → **Wordt de klant gestimuleerd om de vraag helder te stellen door gebruik te maken van een uitnodigingszin?**
Taxeren → **Wordt alle informatie helder in beeld gebracht door door te vragen en samen te vatten? Wordt zowel de inhoud als het gevoel van de klant samengevat?**
Helpen → **Wordt de klant geholpen door medeleven te tonen, ondersteuning aan te bieden en door aan te geven waarom een beslissing gemaakt wordt?**
Afsluiten → **Wordt er gecontroleerd of de ander heeft wat hij wilde en zo niet, of hij nog iets kan betekenen?**

De chatgesprekken zijn op kwalitatieve wijze geanalyseerd. Dit betekent dat de gesprekken met een open blik benaderd zijn. Per gesprek is geanalyseerd of de chatmedewerker beleefdheid toepast in elke stap volgens de OTHA-formule. Als dit het geval was, werd bekeken hoe de chatmedewerker precies reageerde. Tenslotte zijn andere opvallende of afwijkende dingen genoteerd.

4.5 Resultaten

Openen

In bijna elk chatgesprek werd beleefdheid toegepast in de openingsfase. De meeste chatmedewerker groetten de bezoeker op een gepaste manier en maakten vervolgens gebruik van een uitnodigingszin om de vraag van de bezoeker te achterhalen (zie Voorbeeld 1).

Openen – (strategie aanwezig) groeten en uitnodigingszin gebruiken

'Goedemorgen.

Waarmee kan ik u van dienst zijn?'

'Beste Jaap, bedankt voor uw contact met de klantenondersteuning van organisatie. Hoe kan ik u van dienst zijn?'

'Hey Karel! Wat kan ik voor je doen?'

Voorbeeld 1

Soms werd er alleen gegroet en liet de chatmedewerker verder initiatief over aan de bezoeker. Een enkele keer werd zowel de groet als de uitnodigingszin achterwege gelaten en ging de chatmedewerker meteen in op het probleem van de klant.

Taxeren

Het is opvallend dat er weinig werd doorgevraagd in de chatgesprekken. Slechts een aantal medewerkers vroeg door nadat de klacht geuit was. Zij vroegen bijvoorbeeld met wie de klant gesproken heeft en met welk e-mailadres de e-mail verstuurd is. Samenvatten gebeurde bijna niet. De chatmedewerkers vatten zowel de inhoud van de uiting als de gevoelens van de klant niet samen. In slechts één gesprek gebeurde dit wel (zie Voorbeeld 2).

Taxeren – (strategie aanwezig) aangeven dat ze de situatie van de klant begrijpen

'Dat is prima, is natuurlijk vervelend, als je niet direct antwoord kunt krijgen.'

'Ik kan begrijpen dat u er zo over denkt.'

Voorbeeld 2

De chatmedewerkers gaven wel regelmatig aan dat ze begrijpen dat de situatie van de klant vervelend is, zoals in Voorbeeld 3. Maar geen van de medewerkers uit het corpus beschreef in een gesprek het gevoel van de klant.

Taxeren – (strategie aanwezig) doorvragen

‘Dat is heel erg vervelend om te lezen, met wie heeft u gesproken? Wat is de klacht aan uw toestel?’

Voorbeeld 3

In sommige gesprekken vroeg de chatmedewerker door na de vraag of klacht (zie Voorbeeld 4). Dit kwam voornamelijk voor bij de klachten. Vaak wilden de chatmedewerkers dan meer weten over de klacht.

Taxeren – (strategie aanwezig) samenvatten

‘Als ik het goed begrijp, wil je weten of je het abonnement kan proberen, zonder dat je aan een contract vast zit, klopt dat?’

Voorbeeld 4

Helpen

In de fase waarin de chatmedewerker de klant helpt met het probleem werd veel beleefdheid toegepast. In bijna elk gesprek bood de chatmedewerker de klant ondersteuning aan. Na uiting van de vraag werd deze beantwoord door de medewerker. Bij een klacht werd er voornamelijk medeleven geuit en in veel gevallen probeerde de chatmedewerker de klant alsnog te helpen (zie Voorbeeld 5).

Helpen – (strategie aanwezig) medeleven tonen en ondersteuning aanbieden

‘O dat vind ik erg vervelend onze excuses hiervoor. Heeft u voor mij een ordernummer of email adres zodat ik het voor u kan nakijken?’

‘Dat is inderdaad vervelend. Als u wilt kunt u op de website van DELA een klachtenformulier invullen of kan ik voor u een klachtenformulier invullen. Hiervoor heb ik dan wel uw gegevens nodig. Als u het prettig vindt kan ik telefonisch contact met u opnemen om het direct in orde te maken.’

‘Dank voor uw bericht, kunt u iets meer vertellen over welke vraag/order het gaat?’

Voorbeeld 5

In sommige gesprekken verklaarde de medewerker zijn handelingen of probeerde hij een verklaring te vinden voor het voorkomen van de klacht. In Voorbeeld 6 gaat dit niet helemaal goed. De zinnen zijn krom en de spelling is onjuist. Deze chatmedewerker heeft wel begrepen dat het beleefd is om uit te leggen waarom je handelt, maar slaat hiermee toch de plank mis. Aangeven dat reactie op de mail wel even duurt en dat hij hier niks aan kan doen, is niet heel klantvriendelijk en beleefd.

Helpen – (strategie afwezig) aangeven waarom een beslissing wordt gemaakt

‘Ik snap dat je een vervelende ervaring hebt met de klantenservice. Het is de laatste tijd erg druk in de lijn inderdaad. Reactie op de mail duurt inderdaad ook even. En snap je boze reactie hier ook over. Ik kan helaas niet voor zorgen dat reactie via de mail sneller gaat, maar ik kan hier wel een melding van maken. Maar meer als dat kan ik helaas niet voor je betekenen’

Voorbeeld 6

De volgende twee reacties zijn dan beleefder (zie Voorbeeld 7). Hierin wordt ook uitgelegd dat het soms niet mogelijk is om direct een antwoord te versturen, maar wel aangegeven dat dit wel zou moeten en dat ze hun uiterste best doen.

Helpen – (strategie aanwezig) aangeven waarom een beslissing wordt gemaakt

'Oh dat is heel vervelend. Onze excuses dat u lang moest wachten op het antwoord, we doen altijd onze uiterste best om al onze klanten goed en duidelijk te woord te staan. En soms is dat niet altijd mogelijk om direct een antwoord op elke vraag te hebben.'

'Het kan zo zijn dat het heel even druk is aan de telefoon, doch het mag niet zo zijn dat u als klant daar hinder van ondervindt.'

Voorbeeld 7

Als laatste is het belangrijk dat de chatmedewerker medeleven toont in deze fase. Dit gebeurde op verschillende manieren. Sommige chatmedewerkers lieten het medeleven achterwege als de klacht geuit werd, zoals in Voorbeeld 8.

Helpen – (strategie afwezig) medeleven tonen

'Jeroen: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten. Klantenservice: Dank voor uw bericht, kunt u iets meer vertellen over welke vraag/order het gaat?'

Voorbeeld 8

In de meeste chatgesprekken werd wel meegeleefd met de klant (zie Voorbeeld 9). De medewerker gaf bijvoorbeeld aan dat hij begrijpt dat dit vervelend is. Vaak volgde daarna een vraag naar meer informatie of een uitleg van de situatie.

Helpen – (strategie aanwezig) medeleven tonen

'Ik kan me voorstellen dat u hier niet tevreden over bent. Als u een vraag stelt wilt u direct antwoord hebben. Mijn excuses dat het antwoord zo lang op zich heeft laten wachten.'

'Dat kan ik me voorstellen. Het kan wellicht zijn dat je e-mail naar een andere afdeling is gestuurd voor verdere afhandeling. Het kan dan wat langer duren. Wat is je e-mailadres, dan kan ik wellicht even kijken of dat het geval is.'

'Dat begrijp ik volledig! Naar welk adres is het brief verzonden?'

'Dat is inderdaad heel vervelend.'

Voorbeeld 9

Afsluiten

Tot slot komt de fase waarin het gesprek afgesloten wordt aan bod. Het is opvallend dat er regelmatig niet gecontroleerd werd of de ander heeft wat hij wilde. Bijna elke chatmedewerker sloot af met de vraag of hij nog iets kan betekenen (zie Voorbeeld 10).

Afsluiten – (strategie aanwezig) controleren of de ander heeft wat hij wilde

'Heeft u op dit moment nog andere vragen voor mij?'

'Kan ik u verder nog ergens mee van dienst zijn?'

Voorbeeld 10

In enkele gesprekken stelde de chatmedewerker de vraag niet. In plaats daarvan werd meteen een afsluitende groet gebruikt (zie Voorbeeld 11).

Afsluiten – (strategie afwezig) controleren of de ander heeft wat hij wilde

'Marjet: Oké, bedankt.

Mieke: Graag gedaan

Mieke: Ik wens u nog een fijne dag verder.'

Voorbeeld 11

Vraag of klacht

Er zijn drie verschillende uitingen ingebracht door de 'klant', namelijk een vraag, een klacht en een zware klacht. In de openingsfase van het chatgesprek zijn geen verschillen gevonden tussen de drie uitingen. De opening ging immers ook vooraf aan de uiting van de vraag of klacht. Tussen de twee klachten en de vraag is een duidelijk verschil gevonden bij het taxeren. Bij de klachten werd veel meer doorgevraagd dan bij de vraag. De medewerkers wilden weten waar de klacht vandaan kwam en vroegen daarom naar meer informatie. Bij de vraag werd meestal alleen in de eindfase van het gesprek nog gevraagd of er verder nog vragen zijn.

Bij het helpen, was er vooral verschil te vinden tussen de klacht en de zware klacht. Bij zowel de klacht als de zware klacht werd er meestal wel medeleven getoond. Het is opvallend dat de meeste chatmedewerkers bij de zware klacht vaker de situatie toelichtten, om zo naar een verklaring voor de klacht te zoeken. Er vallen weinig verschillen op in de afsluitende fase van het chatgesprek. Sommige chatmedewerkers gaven bij de zware klacht nogmaals aan dat ze het heel vervelend vinden dat het zo gelopen is, maar de meeste medewerkers deden dit niet en sloten het gesprek standaard af.

4.6 Conclusie

Er zijn chatgesprekken gevoerd met veertien verschillende organisaties. Een aantal dingen uit de gesprekken gaat volgens de OTHA-formule. Dit verschilt wel per organisatie. Sommige organisaties doen duidelijk meer goed dan andere organisaties. Er kan ook geconcludeerd worden dat beleefdheid in bepaalde fases van het gesprek over het algemeen beter toegepast wordt dan in andere fases.

Wat gaat er goed?

- De opening van het gesprek.
- Het helpen in het gesprek.

Wat kan er beter?

- De taxatie in een gesprek
- Het afsluiten van het gesprek

De meeste chatmedewerkers stimuleerden de klant om de vraag helder te stellen door gebruik te maken van een uitnodigingszin. Ook het helpen ging vaak goed. Meestal werd er wel medeleven getoond. In bijna elk gesprek werd er ondersteuning aangeboden. Nog niet altijd werd er uitgelegd waarom een beslissing gemaakt wordt of werd een situatie toegelicht.

Maar er zijn ook punten die echt beter kunnen. Er werd bijna niet getaxeerd in de chatgesprekken uit het corpus. Soms werd er doorgevraagd en er was één organisatie die de vraag van de klant heeft samengevat voordat de vraag beantwoord werd. Het gevoel van de klant werd echter nooit samengevat. Ook het afsluiten kan beter. Op dit moment voldoen de afsluitingen niet aan de standaarden van de OTHA-formule. De medewerkers vroegen wel vaak of ze nog iets kunnen betekenen, maar sloegen de stap ervoor over. Zij controleerden nooit of de ander heeft wat hij wilde.

De reacties van de chatmedewerkers op de vraag en de twee soorten klachten van de klant verschilden niet veel van elkaar. Bij de klachten werd vaker doorgevraagd dan bij de vraag in de taxeerfase. Ook gaven de medewerkers bij de ernstige klacht vaker uitleg over de situatie dan bij de matige klacht. In de opening en afsluiting van het gesprek zijn geen opvallende verschillen gevonden.

5. Experiment

Hypothesen

Door het corpusonderzoek weten we welke rol beleefdheid speelt in de huidige chatgesprekken tussen organisatie en klant. In een experiment is de invloed van beleefdheid in chatgesprekken onderzocht. De volgende vraag stond centraal:

Hoe kan een chatmedewerker het beste reageren op uitingen van een klant om een positieve waardering en attitude tegenover de organisatie tot stand te brengen?

H1: Na een chatgesprek met beleefdheid waarderen mensen de organisatie hoger, hebben ze een hogere attitude tegenover de organisatie en een hogere intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie dan na een chatgesprek zonder beleefdheid.

H2: Na een chatgesprek met extra beleefdheid waarderen mensen de organisatie lager, hebben ze een lagere attitude tegenover de organisatie en een lagere intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie dan na een chatgesprek met beleefdheid.

6. Methode

In dit hoofdstuk wordt de methode van het experiment beschreven. De vraag die in dit experiment onderzocht werd, is de volgende:

Wat is de invloed van beleefdheid in chatgesprekken op de waardering, attitude en intentie en verschilt dat per gespreksoort?

6.1 Onderzoeksopzet

Het experiment heeft een 3 x 2 design. De factor beleefdheid kan drie verschillende waarden aannemen, namelijk afwezig, aanwezig of extra aanwezig. De tweede factor is de gespreksoort en kan de waarden klacht of vraag aannemen. Er zijn dus zes verschillende chatgesprekken. De chatgesprekken zijn opgenomen op een filmpje. Elke respondent kreeg één chatgesprek te zien en beantwoordde hierna een aantal vragen in een online enquête.

6.2 Instrumentatie

Met een vragenlijst zijn de waardering, attitude en intentie van de respondent gemeten. De vragenlijst bestond uit 28 stellingen. De stellingen stonden in de digitale vragenlijst niet per construct in een groepje, maar door elkaar heen. Als laatste kwamen er acht algemene stellingen over chatgesprekken aan bod. En drie demografische vragen om de leeftijd, het geslacht en het opleidingsniveau van de respondent te achterhalen. Alle stellingen zijn gemeten met een 7-punts Likertschaal.

Waardering van de organisatie

De waardering valt uiteen in de volgende constructen.

➤ **Rapportcijfer**

De respondenten werd gevraagd om de uitingen van de chatmedewerker te beoordelen met een rapportcijfer.

➤ **Geloofwaardig**

- Betrouwbaar
- Deskundig
- Welwillend

➤ **Aantrekkelijk**

In bijlage V zijn alle stellingen per construct te bekijken. De stellingen zijn zowel positief als negatief geformuleerd, om te voorkomen dat de respondenten standaard de positieve kant kiezen. Hieronder staan twee stellingen die de waardering van de organisatie bevragen.

De organisatie is vervelend

Helemaal oneens Helemaal eens

De organisatie is deskundig

Helemaal oneens Helemaal eens

Attitude over de organisatie

In de vragenlijst is ook gevraagd naar de attitude tegenover de organisatie. Naast descriptieve antwoorden zijn ook evaluatieve antwoorden verzameld zoals attitudes, om een volledig beeld te krijgen. Vooral bij een chatgesprek kan het gevoel dat de uitingen bij iemand oproepen erg belangrijk zijn. Daarnaast hebben Hoeken et al. (2009, p. 39) beschreven dat de houding of opinie ten opzichte van een organisatie rechtstreeks invloed heeft op gedrag. De attitude van de respondenten is met zes stellingen bevraagd. Hieronder zijn twee van deze stellingen weergegeven.

De service van deze organisatie is uitstekend

Helemaal oneens Helemaal eens

De organisatie overdrijft haar klantvriendelijkheid

Helemaal oneens Helemaal eens

Intentie om nog eens contact op te nemen/klant te worden

Dit construct is gemeten met vier stellingen. Hiermee kan achterhaald worden of de respondent zodanig tevreden was over een chatgesprek dat hij nog eens contact met de organisatie zou opnemen of zelfs klant zou willen worden. Nu volgen twee stellingen die gebruikt zijn om de intentie van de respondenten te achterhalen.

Als ik deze klant was, zou ik geen zaken willen doen met deze organisatie

Helemaal oneens Helemaal eens

Ik zou niet graag een klant zijn bij deze organisatie

Helemaal oneens Helemaal eens

Waardering chatgesprekken over het algemeen

Met dit construct kan achterhaald worden wat de respondenten belangrijk vinden in een chatgesprek. Zelfs als er geen verschil wordt gevonden tussen de condities, kan hierdoor nog steeds iets gezegd worden over goede chatgesprekken. De waardering van chatgesprekken bestaat uit twee constructen. Op deze manier valt te achterhalen of respondenten het belangrijk vinden dat een chatgesprek zo efficiënt en snel mogelijk is of juist dat een chatgesprek servicegericht is. Zie hieronder twee voorbeelden van de stellingen.

Ik vind het belangrijk dat ik zo snel mogelijk antwoord krijg op mijn vraag tijdens een chatgesprek

Helemaal oneens Helemaal eens

Ik vind het belangrijk dat de medewerker mij goed begrijpt

Helemaal oneens Helemaal eens

6.3 Proefpersonen

Er zijn 190 vragenlijsten ingevuld. In 28 van deze vragenlijsten ontbrak het grootste deel van de antwoorden. Alleen de 162 volledig ingevulde vragenlijsten zijn in de analyse betrokken. Er deden 36 mannen mee en 124 vrouwen. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 34. Het grootste deel van de respondenten is hoog opgeleid. Bijna 43% heeft hbo genoten als hoogste opleiding. Ook 43% heeft wo als hoogst genoten opleiding ingevuld. 9% heeft mbo als hoogste opleiding en 5% van de respondenten heeft als hoogst genoten opleiding middelbaar onderwijs.

Het aantal mannen en vrouwen is gelijk verdeeld over de zes groepen ($\chi=7.94$; $df=5$; $p=.16$). Er zijn ook geen verschillen tussen de groepen in opleidingsniveau ($\chi=18.73$; $df=15$; $p=.23$) en leeftijd ($\chi=203.48$; $df=190$; $p=.24$).

De respondenten vinden elke stelling over chatgesprekken belangrijk (zie Tabel 2). Ze vinden het dus belangrijk dat de gesprekken snel zijn, maar ook dat de service goed is. Het wordt erg belangrijk gevonden 'dat de informatie die ze krijgen, bruikbaar is' en dat 'de medewerker vakkundig is' en dat de medewerker hen goed begrijpt', want deze gemiddelde scores zijn wat hoger dan de rest. 'Dat het hen zo min mogelijk tijd kost' en dat 'de medewerker hen persoonlijk benadert' lijken wat minder van belang te zijn in een chatgesprek, want deze gemiddelden zijn lager dan de rest. Toch zijn ook deze scores hoog, dus de proefpersonen willen blijkbaar een totaalpakket waarin zij zo snel mogelijk antwoord krijgen op hun vraag en de service goed is.

Tabel 2

Gemiddelde waarden (SD) van de mening over chatgesprekken (N=162)

Ik vind het belangrijk dat de medewerker mij persoonlijk benadert	5.64 (1.17)
Ik vind het belangrijk dat de medewerker mij goed begrijpt	6.33 (.55)
Ik vind het belangrijk dat de medewerker zich in mij inleeft	5.84 (.94)
Ik vind het belangrijk dat de medewerker mijn verhaal aandachtig aanhoort	6.04 (.82)
Ik vind het belangrijk dat ik zo snel mogelijk antwoord op mijn vraag krijg	6.11 (1.05)
Ik vind het belangrijk dat de informatie die ik krijg, bruikbaar is	6.49 (.58)
Ik vind het belangrijk dat de medewerker vakkundig is	6.40 (.63)
Ik vind het belangrijk dat het me zo min mogelijk tijd kost	5.48 (1.31)

6.4 Materiaal

Het materiaal bestond uit zes filmpjes. In elk filmpje is een chatgesprek te zien tussen chatmedewerker 'Jeroen' en een klant. De filmpjes zijn opgenomen met een computerprogramma dat het eigen computerscherm opneemt. In het filmpje is het chatgesprek te zien vanuit het oogpunt van de klant (zie Voorbeeld 12). De kortste chatgesprekken zonder beleefdheid duurden ongeveer anderhalve minuut en de langste gesprekken met extra beleefdheid duurden rond de tweeënhalve minuut.



Voorbeeld 12 Printscren van een chatgesprek uit één van de filmpjes

Zoals in Voorbeeld 12 te zien is, zagen de respondenten niet dat chatmedewerker Jeroen typt, maar wel dat de klant op de uitingen van Jeroen reageert in het typvenster.

Beleefdheid afwezig	Beleefdheid aanwezig	Beleefdheid extra aanwezig
	Jeroen: Heb ik al je vragen nu beantwoord? Of kan ik je verder nog ergens mee helpen?	Jeroen: Heb ik al je vragen nu beantwoord? Of kan ik je verder nog ergens mee helpen?
	Bezoeker: Ja. Ik heb geen vragen meer. Nogmaals bedankt.	Bezoeker: Ja. Ik heb geen vragen meer. Nogmaals bedankt.
Jeroen: Graag gedaan!	Jeroen: Graag gedaan!	Jeroen: Graag gedaan!
		Fijn dat al je vragen beantwoord zijn.

Voorbeeld 13 De variatie in de waarden van de factor beleefdheid

In Voorbeeld 13 is één voorbeeld van de variatie in de factor beleefdheid te zien. In Bijlage I en II staat een overzicht van alle verschillen. Aan Voorbeeld 13 ging een bedankwoord van de klant vooraf. In het gesprek waar de beleefdheid afwezig is, volgt daarop slechts een ‘Graag gedaan!’ van de chatmedewerker Jeroen. In het chatgesprek met beleefdheid vraagt Jeroen of alle vragen nu beantwoord zijn en of hij verder nog ergens mee kan helpen. Dit gebeurt ook in het gesprek met extra beleefdheid. Daar wordt nog een extra schepje op de beleefdheid gedaan door aan te geven dat het fijn is dat alle vragen beantwoord zijn.

Beleefdheid afwezig	Beleefdheid aanwezig	Beleefdheid extra aanwezig
	Jeroen: Verstandig om even te informeren voordat je een nieuwe rekening opent.	Jeroen: Verstandig om even te informeren voordat je een nieuwe rekening opent.
		Goed dat je naar ons gekomen bent met je vraag!
	Jeroen: Dus als ik het goed begrijp, wil je de rekening eigenlijk even uitproberen, klopt dat?	Jeroen: Dus als ik het goed begrijp, wil je de rekening eigenlijk even uitproberen, klopt dat?
	Bezoeker: Ja, zo zou je het wel kunnen zeggen ja. Ik wil er in ieder geval niet aan vast zitten voor een bepaalde periode.	Bezoeker: Ja, zo zou je het wel kunnen zeggen ja. Ik wil er in ieder geval niet aan vast zitten voor een bepaalde periode.
	Jeroen: Ik begrijp het.	Jeroen: Ik begrijp het.
		Het is inderdaad niet zo’n fijn gevoel als je ergens aan vast zit.
Jeroen: Dat is geen probleem bij ons.	Dat is geen probleem bij ons.	Dat is geen probleem bij ons.

Voorbeeld 14 De variatie in de waarden van de factor beleefdheid

In Voorbeeld 14 is nog een voorbeeld van de variatie in de factor beleefdheid te zien. Voorafgaand aan dit voorbeeld heeft de klant een vraag gesteld. In het gesprek zonder beleefdheid wordt er slechts een antwoord gegeven op die vraag. Als de beleefdheid aanwezig is in het chatgesprek, wordt er aangegeven dat het verstandig is dat de klant zich dit afvraagt en wordt de vraag herhaald. De chatmedewerker controleert of hij de vraag goed begrepen heeft. Daarna komt hij ook tot het antwoord op de vraag. In het gesprek met de extra beleefdheid gaat dit ook op deze manier, maar wordt er weer wat extra beleefdheid toegevoegd. Die extra beleefdheid bestaat uit medeleven met de klant. Jeroen geeft aan dat hij het goed vindt dat de klant naar hen is toegekomen en dat hij begrijpt dat het niet zo’n fijn gevoel is als je ergens aan vast zit.

De uitingen in de chatgesprekken zijn gebaseerd op de OTHA-formule van Loo van Eck en op de beleefdheidsstrategieën van Brown en Levinson (1987). In Bijlage III is in tabellen overzichtelijk weergegeven welke beleefdheidsstrategie in een uiting zit en hoe de visie van Loo van Eck terugkomt in die uiting. Naast de variatie in beleefdheid, zijn er twee soorten gesprekken in het experiment opgenomen. Zowel klacht- als vraaggesprekken worden onderzocht om eventuele verschillen te achterhalen. Beide gesprekken komen voor, en een vraaggesprek vraagt mogelijk om andere uitingen van de chatmedewerker dan een klachtgesprek. In alle klachtgesprekken werd dezelfde klacht geuit. In elk vraaggesprek kwam dezelfde vraag aan bod. Er is gekozen om dezelfde vraag en klacht aan te houden als tijdens het vooronderzoek (zie Voorbeeld 15). Veel uitingen uit het materiaal van het experiment komen deels uit het vooronderzoek. Op deze manier lijkt het materiaal zo echt mogelijk. De uitingen komen immers uit echte chatgesprekken.

Klacht	Vraag
<i>Ik heb even een vraag over het openen van een rekening. Ik denk erover om een tweede rekening bij jullie te openen, maar ik twijfel een beetje of ik het wel echt nodig ga hebben. Mijn vraag is of het mogelijk is om de rekening na een paar weken of maanden stop te zetten als het toch niet bevalt?</i>	<i>Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voordat er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.</i>

Voorbeeld 15 De variatie in de waarden van de factor gespreksoort

6.5 Procedure

Er is een digitale vragenlijst afgenomen bij klanten van Loo van Eck. De respondenten zijn geworven door de vragenlijst te verspreiden onder klanten en het netwerk van Loo van Eck. De vragenlijst is gedeeld op het Twitteraccount en LinkedInaccount van Loo van Eck. Ook is er een mailing uitgestuurd naar 2000 klanten uit verschillende branches. De klanten hadden de volgende functies: communicatieadviseur, communicatiemedewerker, directiesecretaresse, medewerker sales, griffier, hoofd P&O, medewerker projecten, beleidsmedewerker, hoofd klantenondersteuning, medewerker P&O, secretaris, hoofd marketing en hoofd communicatie. In de mailing vonden de klanten een link naar de vragenlijst en een begeleidende tekst. In de vragenlijst zelf stond ook nog een instructie (zie bijlage IV). Daarna volgde een filmpje van een chatgesprek dat de respondenten moesten bekijken. Er waren zes varianten van de vragenlijst. In elke vragenlijst stond één van de zes verschillende filmpjes. De vragen uit de vragenlijst waren in elke variant hetzelfde. Nadat de respondenten het filmpje bekeken hadden, konden zij hun mening geven over de stellingen in de vragenlijst. Meedoen aan het onderzoek kostte ongeveer vijf minuten. De vragenlijst is zonder toezicht van de onderzoeker afgenomen. De respondenten hebben de vragen thuis, op het werk of op een andere plaats beantwoord.

6.6 Verwerking gegevens

Een aantal respondenten heeft de vragenlijst voor een groot deel niet ingevuld. De gegevens van deze respondenten zijn uit de dataset verwijderd. Bij sommige respondenten mist af en toe een waarde omdat zij een vraag hebben overslagen. Hiervan zijn missing data gemaakt. De invoer van data ging automatisch met behulp van het enquêteprogramma Survey Monkey. Daarom is extra goed gecontroleerd of dit goed gegaan is. De antwoorden van 30 respondenten zijn volledig doorgelopen in het databestand.

De betrouwbaarheid van de vier stellingen die de aantrekkelijkheid van de organisatie meten, is hoog ($\alpha=.80$). Hetzelfde geldt voor de vijf stellingen die de welwillendheid meten ($\alpha=.89$), en voor de vier stellingen die de deskundigheid meten ($\alpha=0.84$). De betrouwbaarheid van de vier stellingen die de betrouwbaarheid van de organisatie meten, is voldoende ($\alpha=.75$). De betrouwbaarheid is ook hoog van de zes stellingen die de attitude meten ($\alpha=.81$) en van de vier stellingen die de intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie meten ($\alpha=.88$). Vanwege de hoge betrouwbaarheid, is gekozen om een gemiddelde score te berekenen voor elk construct. Verdere analyses zijn uitgevoerd met deze gemiddelde scores.

Waarderingen, attitudes en intenties zijn getoetst met Anova met als twee factoren Beleefdheid (afwezig, aanwezig of extra aanwezig) en Gespreksoort (vraag of klacht). Met paarsgewijze vergelijkingen is nagegaan of er significante verschillen waren in de factor beleefdheid.

7. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de effecten van beleefdheid en gespreksoort op de waardering, attitude en intentie van de respondenten toegelicht.

Tabel 3

Scores voor waardering van de organisatie per beleefdheidsvorm
(1= min; 7= max; SD tussen haakjes)

	Zonder beleefdheid (N=49)	Met beleefdheid (N=51)	Extra Beleefdheid (N=59)	Totaal
Aantrekkelijkheid	5.14 (.90)	5.68 (.75)	5.43 (.97)	5.42 (.90)
Betrouwbaarheid	4.63 (1.11)	5.03 (.91)	4.78 (1.13)	4.81 (1.06)
Welwillendheid	4.26 (1.36)	5.36 (.94)	5.34 (.86)	5.03 (1.16)
Deskundigheid	4.52 (1.16)	4.98 (1.05)	4.78 (1.15)	4.77 (1.13)
Rapportcijfer	6.85 (1.54)	7.88 (.93)	7.88 (1.09)	7.57 (1.29)

Tabel 4

Scores voor de waardering van de organisatie per gespreksoort
(1= min; 7= max; SD tussen haakjes)

	Klacht	Vraag	Totaal
Aantrekkelijkheid	5.13 (.88)	5.76 (.81)	5.42 (.90)
Betrouwbaarheid	4.37 (1.07)	5.32 (.80)	4.81 (1.06)
Welwillendheid	4.85 (1.14)	5.25 (1.14)	5.03 (1.16)
Deskundigheid	4.32 (1.07)	5.29 (.96)	4.77 (1.13)
Rapportcijfer	7.38 (1.44)	7.79 (1.04)	7.57 (1.29)

7.1 Waardering chatgesprek

Rapportcijfer

Het rapportcijfer dat de respondenten toekennen aan de uitingen die de chatmedewerker doet in het gesprek, verschilt significant per gespreksoort ($F(1,153)=4.16$, $p=.04$, $\eta^2=.03$). De respondenten beoordeelden de vraaggesprekken hoger dan de klachtgesprekken (zie Tabel 4). De beleefdheidsvorm heeft ook een significant effect op het rapportcijfer dat de chatmedewerker krijgt ($F(2,153)=11.70$, $p<.001$, $\eta^2=.13$). Uit de post-hoc test blijkt dat de deelnemers een hoger rapportcijfer gaven aan de chatgesprekken met de beleefdheid ($M_{\text{verschil}}=1.03$, $p<.001$) en de gesprekken met extra beleefdheid ($M_{\text{verschil}}=1.03$, $p<.001$) dan aan de chatgesprekken zonder beleefdheid (zie Tabel 3). Er is geen interactie ($F(2,153)<1$, $p=.91$, $\eta^2<.001$).

7.2 Waardering organisatie: aantrekkelijkheid

De beleefdheidsvorm heeft een effect op de beoordeling van de aantrekkelijkheid van de organisatie ($F(2,154)=4.70$, $p=.01$, $\eta^2=.06$). Uit de post-hoc test is gebleken dat de conditie zonder beleefdheid significant verschilt van de conditie met beleefdheid ($M_{\text{verschil}}=.55$, $p=.004$). De organisatie van het

beleefde chatgesprek wordt gemiddeld hoger gewaardeerd op aantrekkelijkheid dan de organisatie van het chatgesprek zonder beleefdheid (zie Tabel 3). De waardering van de aantrekkelijkheid verschilt ook significant per gespreksoort ($F(1, 154)=19.38, p<.001, \eta^2=.11$). De organisatie van het chatgesprek met de vraag wordt gemiddeld hoger gewaardeerd op de aantrekkelijkheid dan de organisatie van het gesprek met de klacht (zie Tabel 4). Er is geen interactie-effect gevonden ($F(2,154)=1.37, p=.26, \eta^2=.02$).

7.3 Waardering organisatie: geloofwaardigheid

Betrouwbaar

De beleefdheidsvorm heeft geen significante invloed op de waardering van de betrouwbaarheid van de organisatie ($F(2,153)=1.52, p=.22, \eta^2=.02$). Het gespreksoort heeft wel een significante invloed op de waardering van de betrouwbaarheid ($F(1,153)=36.26, p<.001, \eta^2=.19$). De organisatie van het chatgesprek met de vraag wordt hoger gewaardeerd op betrouwbaarheid dan de organisatie van het gesprek met de klacht (zie Tabel 4). Er is geen interactie-effect ($F(2,153)<1, p=.56, \eta^2=.01$).

Deskundig

De waardering van de deskundigheid van de organisatie wordt niet beïnvloed door de beleefdheidsvorm ($F(2,152)=1.77, p=.17, \eta^2=.02$). Er is wel een significant verschil gevonden tussen de gespreksoorten ($F(1,152)=33.35, p<.001, \eta^2=.18$). Bij het gesprek met de vraag werd de organisatie deskundiger gewaardeerd dan bij het gesprek met de klacht (zie Tabel 4). Er is geen interactie-effect gevonden ($F(2,152)<1, p=.50, \eta^2=.01$).

Welwillend

De beleefdheidsvorm heeft een significante invloed op de waardering van de welwillendheid van de organisatie ($F(2,151)=16.92, p<.001, \eta^2=.18$). Uit de post-hoc test blijkt dat de waardering van de welwillendheid significant hoger is in de conditie met extra beleefdheid ($M_{\text{verschil}}=1.08, p<.001$) en in de conditie met de beleefdheid ($M_{\text{verschil}}=1.10, p<.001$) dan in de conditie zonder beleefdheid (zie Tabel 3). Het gespreksoort heeft geen significant effect op de waardering van de welwillendheid ($F(1,151)=3.22, p=.08, \eta^2=.02$). Er is ook geen interactie-effect ($F(2,151)<1, p=.69, \eta^2=.01$).

Tabel 5

Scores voor de attitude over de organisatie en de intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie per beleefdheidsvorm (1= min; 7= max; SD tussen haakjes)

	Zonder beleefdheid (N=49)	Met beleefdheid (N=51)	Extra Beleefdheid (N=60)	Totaal
Attitude	4.85 (.14)	5.25 (.89)	4.74 (1.29)	4.93 (1.10)
Intentie	4.47 (1.37)	5.34 (1.08)	5.28.15)	5.05 (1.25)

Tabel 6

Scores voor de attitude over de organisatie en de intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie per gespreksoort (1= min; 7= max; SD tussen haakjes)

	Klacht	Vraag	Totaal
Attitude	4.45 (1.08)	5.51 (.80)	4.93 (1.10)
Intentie	4.64 (1.24)	5.53 (1.08)	5.05 (1.25)

7.4 Attitude

Het gespreksoort heeft een significant effect op de attitude tegenover de organisatie ($F(1,153)=43.72$, $p<.001$, $\eta^2=.22$). Er is geen significant hoofdeffect van de beleefdheidsvorm ($F(2,153)=2.96$, $p=.06$, $\eta^2=.04$). Er is een significant interactie-effect gevonden ($F(2,153)=6.49$, $p=.002$, $\eta^2=.08$). De attitude tegenover de organisatie is in de klachtgesprekken lager in de conditie met extra beleefdheid dan in de conditie met beleefdheid en de conditie zonder beleefdheid. In de vraaggesprekken is de attitude juist het hoogst in de conditie met extra beleefdheid. Zie Tabel 5 en Tabel 6 voor de gemiddelden.

7.5 Intentie

Er is een significant effect gevonden van de beleefdheidsvorm ($F(2,154)=8.60$, $p<.001$, $\eta^2=.10$) en het gespreksoort ($F(1,154)=22.69$, $p<.001$, $\eta^2=.13$) op de intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie. De intentie is hoger in het chatgesprek met de vraag dan in het gesprek met de klacht (zie Tabel 6). Uit een post-hoc test is gebleken dat de intentie significant hoger is in de condities met beleefdheid (M verschil=.87, $p<.001$) en extra beleefdheid (M verschil=.81, $p=.001$) dan in de conditie zonder beleefdheid (zie Tabel 5). Er is geen interactie-effect gevonden ($F(2,154)<1$, $p=.88$, $\eta^2<.001$).

8. Conclusie

H1: Na een chatgesprek met beleefdheid waarderen mensen de organisatie hoger, hebben ze een hogere attitude tegenover de organisatie en een hogere intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie dan na een chatgesprek zonder beleefdheid.

Hypothese 1 kan worden aangenomen. De uitingen van de chatmedewerker in de chatgesprekken met beleefdheid en extra beleefdheid kregen een hoger rapportcijfer dan de uitingen in de gesprekken zonder beleefdheid. De respondenten waardeerden de organisatie van de chatgesprekken met beleefdheid hoger op aantrekkelijkheid dan de organisatie van de chatgesprekken zonder beleefdheid. Op de waardering van de deskundigheid en de betrouwbaarheid van de organisatie werd geen verschil gevonden tussen de verschillende beleefdheidsvormen. Wel waardeerden de respondenten de welwillendheid van de organisatie hoger in de chatgesprekken met beleefdheid en extra beleefdheid dan in de chatgesprekken zonder beleefdheid. In de klachtgesprekken hebben de respondenten een negatievere attitude tegenover de organisatie na de gesprekken met extra beleefdheid dan na de gesprekken met beleefdheid en zonder beleefdheid. In de vraaggesprekken is de attitude juist het hoogst in de gesprekken met extra beleefdheid. De intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie is hoger na de gesprekken met beleefdheid en extra beleefdheid dan na de gesprekken zonder beleefdheid.

H2: Na een chatgesprek met extra beleefdheid waarderen mensen de organisatie lager, hebben ze een lagere attitude tegenover de organisatie en een lagere intentie om nog eens contact op te nemen met de organisatie dan na een chatgesprek met beleefdheid.

Hypothese 2 moet verworpen worden. Zoals eerder aangegeven, worden de zowel de chatgesprekken met extra beleefdheid als de chatgesprekken met beleefdheid positiever gewaardeerd dan de gesprekken zonder beleefdheid. Er werd geen verschil gevonden tussen de chatgesprekken met extra beleefdheid en de chatgesprekken met beleefdheid. Er was één uitzondering, namelijk voor de attitude over de organisatie. In de klachtgesprekken met extra beleefdheid is de attitude lager dan in de klachtgesprekken zonder beleefdheid en met beleefdheid. Dit verschil werd echter niet gevonden voor de chatgesprekken met een vraag.

Tegen de verwachting in werden chatgesprekken met extra beleefdheid niet als overdreven ervaren door de respondenten. Zij ervoeren de extra beleefdheid niet als irritant, maar regelmatig juist positief. De uitingen uit het extra beleefde gesprek kregen een hoger rapportcijfer, de welwillendheid van de organisatie van de extra beleefde chatgesprekken werd hoger gewaardeerd en de intentie om nog eens contact op te nemen was hoger na een chatgesprek met extra beleefdheid dan na een gesprek zonder beleefdheid. De verwachting was dat de extra beleefdheid onder andere irritant gevonden zou worden omdat het gesprek er langer door wordt. De gedachte hierachter was dat klanten die chatten snel een antwoord willen en dat extra veel beleefdheidsuitingen hier niet aan bijdragen. Blijkbaar is tweeënhalve minuut niet te lang en vinden mensen de beleefdheid en de service toch wel heel belangrijk. In vervolgonderzoek zou het effect van de tijdsduur van een chatgesprek bekeken kunnen worden. Dan kan onderzocht worden waar die grens tussen beleefdheid en overdreven beleefdheid dan wel ligt.

Voor de attitude is een afwijkend effect gevonden ten opzichte van de rest van de resultaten. In de klachtgesprekken met extra beleefdheid is de houding tegenover de organisatie negatiever dan in de klachtgesprekken zonder beleefdheid en met beleefdheid. Bij de vraaggesprekken was de houding juist het meest positief in de gesprekken met extra beleefdheid. Het is mogelijk dat de beleefdheid in de gesprekken met de klacht meer als te veel en overdreven wordt ervaren dan in de vraaggesprekken. Bij een klacht heeft de organisatie iets 'goed te maken', terwijl de beleefdheid bij de vraag voornamelijk draait om het helpen. Mogelijk wordt die beleefdheid rondom het goedmaken als irritant en overdreven ervaren. In het experiment kwamen de beleefdheidsstrategieën 'begrip tonen' en 'iets aanbieden of beloven' vaker voor bij de klacht dan bij de vraag (zie Bijlage III). In vervolgonderzoek zou kunnen worden aangetoond of deze strategieën inderdaad als meer overdreven ervaren worden of dat het aan het inhoudelijke verschil ligt tussen de klacht en de vraag.

De respondenten waardeerden zowel de aantrekkelijkheid, de geloofwaardigheid als de deskundigheid van de organisatie in de chatgesprekken met de vraag positiever dan in de chatgesprekken met de klacht. Ook waren de houding tegenover de organisatie en de intentie om nog eens contact op te nemen hoger in de vraaggesprekken dan in de klachtgesprekken. Mogelijk heeft het meegespeeld in de beoordeling dat een klacht negatiever is dan een vraag. Een klacht is natuurlijk een teken dat er voorafgaand aan het gesprek iets niet naar tevredenheid verlopen is. Uit het experiment blijkt dat een klacht ervoor zorgt dat de organisatie minder deskundig, betrouwbaar en aantrekkelijk wordt gevonden dan wanneer er een vraag gesteld wordt. De enige variabele waarop geen verschil gevonden is tussen de gespreksoorten, is de waardering van de welwillendheid van de

organisatie. Dit betekent dat alleen de mate van beleefdheid invloed heeft op de beoordeling van de welwillendheid. De organisatie kan het negatieve effect dat een klacht heeft dus goedmaken door beleefd te zijn.

9. Aanbevelingen

➤ Gebruik beleefdheidstrategieën in een chatgesprek

Organisaties kunnen het beste beleefdheid toepassen in een chatgesprek. Dan vindt de klant de organisatie aantrekkelijker en welwillender dan wanneer er geen beleefdheid wordt gebruikt. Klanten willen dan ook liever nog eens contact opnemen met de organisatie dan na een chatgesprek zonder beleefdheid.

➤ Gebruik liever extra veel beleefdheidstrategieën in een chatgesprek dan geen strategieën

Het is niet erg om extra beleefd te zijn in chatgesprekken. De organisaties van extra beleefde chatgesprekken krijgen een hoger rapportcijfer en zijn volgens de klant welwillender dan de organisaties van gesprekken zonder beleefdheid. Bovendien willen klanten liever nog eens contact opnemen met de organisatie na een chatgesprek met extra beleefdheid dan na een gesprek zonder beleefdheid.

➤ Let bij klachten extra op de beleefdheid in een chatgesprek

Een andere aanbeveling voor organisaties en chatmedewerkers is om bij klachten extra beleefd te zijn. De organisaties van de klachtgesprekken werden in het experiment steeds lager gewaardeerd dan de organisaties van de vraaggelassen. Let vooral bij klachten op je beleefdheid. Door dan extra beleefd te zijn, zorg je dat je klant toch positief denkt over de organisatie of nog eens contact opneemt. Dit kan het verschil maken in de mening van de klant over de organisatie.

Hoe pas je beleefdheid in een chatgesprek toe?

In de beleefde chatgesprekken uit dit onderzoek werden de volgende beleefdheidstrategieën uit de OTHA-formule gebruikt. Deze strategieën kan een organisatie dus toepassen om positief gewaardeerd te worden door klanten.

- Geef de klant een warm welkom (openen)
- Spoor de klant aan om de vraag zo helder mogelijk te stellen (openen)
- Vat de inhoud van het gesprek samen (taxeren)
- Vraag door (taxeren)
- Vat gevoelens samen (taxeren)
- Licht beslissingen toe (helpen)
- Geef een tip (helpen)
- Toon medeleven (helpen)
- Controleer of de ander heeft wat hij wilde (afsluiten)
- Wens de klant een prettige dag (afsluiten)

Het is belangrijk om hierbij de volgende positieve beleefdheidstrategieën te hanteren.

- Besteed aandacht aan je gesprekspartner
- Bied iets aan of beloof iets
- Zoek naar overeenstemming
- Betrek zowel jezelf als je gesprekspartner bij het gesprek
- Geef je gesprekspartner begrip
- Bevestig een gezamenlijk perspectief
- Geef redenen
- Geef giften
- Wees optimistisch

Literatuur

- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: University Press.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1984). Information richness: A new approach to managerial behavior and organization design. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 6, 191-223. Greenwich, CT: JAI Press.
- Dauvellier, P. (2014). *Beleefdheidskenmerken in interacties van bedrijven met hun doelgroep*. Masterscriptie Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Dolen, W. M. van., & Ruyter, K. de. Moderated group chat: An empirical assessment of a new e-service encounter. *International Journal of Service Industry Management*, 13(5), 496-511.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face to face behavior*. Garden City, New York: Doubleday.
- Grice, H.P. (1975). Logic and conversation. In: Cole, P. & Morgan, J.L (Eds.), *Syntax and Semantics*, 3, 41-58. New York: Academic Press.
- Heugen, I. H. J. (2015). Webcare op Facebook: Een experimenteel onderzoek naar het effect van redenen voor contact en toenaderende en afhoudende strategieën op het imago van organisaties en op de attitude en gedragsintenties van (potentiële) klanten. Scriptie Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Hoeken, H., Hornikx, J. & Hustinx, L. (2012). *Overtuigende teksten: onderzoek en ontwerp*. Uitgeverij Coutinho: bussum.
- Huibers, J. (2012). Online reputatiemanagement: Gebruik en effect van webcarestrategieën en conversational human voice. Masterscriptie Universiteit van Amsterdam, Amsterdam.
- Huls, H. A. (2001). *Dilemma's in menselijke interactie: een inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik*. Utrecht: Lemma.
- Janssen, D.M.L. & Jansen, F. (2003). De waardering van positieve politenessstrategieën in Nederlandse afwijzingsbrieven. In L. van Waes & P Cuvelier (Eds.), *Studies in taalbeheersing* 1, 227-237. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Janssen, D.M.L. & Jansen, F. (2004). 'Geef redenen' in afwijzingsbrieven. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 26 (3), 182-192.
- Jansen, F., & Janssen, D.M.L. (2010). Effects of positive politeness strategies in business letters. *Journal of pragmatics*, 42(9), 2531-2548.
- Janssen, D.M.L. & Jansen, F. (2011). The effect of avoiding the addressee on the evaluation of bad news messages. In A. Verhagen (Eds.), *Stylistics across the disciplines*
- Kar, E. van der., Herder, P., Sijnders, A., & Dik, W. (2004). Sales-Supporting E-Services. Paper presented at the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.

- Kelleher, T. (2009). Conversational voice, communicated commitment, and public relations outcomes in interactive online communication. *Journal of communication*, 59(1), 172-188.
- Kelleher, T., & Miller, B. M. (2006). Organizational blogs and the human voice: Relational strategies and relational outcomes. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2), 395-414.
- Nijnatten, C. van. (2006). Meta-communication in institutional talks. *Qualitative Social Work*, 5(3), 333-349.
- Noort, G. van, & Willemsen, L. M. (2012). Online damage control: The effects of proactive versus reactive webcare interventions in consumer-generated and brand-generated platforms. *Journal of Interactive Marketing*, 26(3), 131-140.
- Poulisse, N. (2002). Chatten in het talenonderwijs. Wat kunnen we leren van de ervaringen? *Levende Talen tijdschrift*, 3(2), 3-13.
- Schulz von Thun, F. (1982). *'Hoe bedoelt u?' Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Sweetser, K. D., & Metzgar, E. (2007). Communicating during crisis: Use of blogs as a relationship management tool. *Public Relations Review*, 33(3), 340-342.
- Tates, K. (2008). Consultvoering met kinderen vraagt om een helder gesprekskader. *Bijblijven*, 24(2), 26-30.
- Taylor, S. (1994). Waiting for service: The relationship between delays and evaluations of service. *The journal of marketing*, 58(2), 56-69.
- Taylor, M., & Perry, D. C. (2005). Diffusion of traditional and new media tactics in crisis communication. *Public Relations Review*, 31(2), 209-217.
- Watzlawick, P., Bavelas, J. H. B., Jackson, D. D. A., & de Bruin, G. R. (1974). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Weinberg, B. D., Parise, S., & Guinan, P. J. (2007). Multichannel marketing: Mindset and program development. *Business Horizons*, 50, 385-394.
- Wijngaarden, M. M. van. (2011). Het vermogen van de spelfout. Een experimenteel onderzoek naar de invloed van spelfouten in sollicitatiebrieven en sponsorbrieven op de tekstwaardering, overtuigingskracht en het imago van de zender. Masterscriptie Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2001). Shopping online for freedom, control, and fun. *California Management Review*, 43(2), 34-55.

Bijlagen

Bijlage I

Een overzicht van de manipulaties in de klachtgesprekken per beleefdheidsvorm

Vergelijking van de manipulaties in de factor Beleefdheid voor de chatgesprekken met klacht		
Beleefdheid afwezig	Beleefdheid aanwezig	Beleefdheid extra aanwezig
Bezoeker: Hallo	Bezoeker: Hallo	Bezoeker: Hallo
Jeroen: Goedemiddag	Jeroen: Goedemiddag, je spreekt met Jeroen.	Jeroen: Goedemiddag, je spreekt met Jeroen. Met wie spreek ik?
	Bezoeker: Je spreekt met Inge	Bezoeker: Je spreekt met Inge
	Jeroen: Dag Inge. Waarmee kan ik je helpen?	Jeroen: Dag Inge. Waarmee kan ik je helpen?
Bezoeker: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voordat er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.	Bezoeker: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voordat er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.	Bezoeker: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voordat er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.
	Jeroen: Ik vind het heel vervelend om te horen dat je nog niets gehoord hebt op jouw mail.	Jeroen: Ik vind het heel vervelend om te horen dat je nog niets gehoord hebt op jouw mail. En dat je zolang moest wachten aan de telefoon. Het is ook erg jammer dat mijn collega je vraag niet kon beantwoorden.
Jeroen: Ik zoek het graag voor je uit. Naar welk mailadres heb je je e-mail gestuurd? En wat is precies je vraag?	Jeroen: Ik zoek het graag voor je uit. Naar welk mailadres heb je je e-mail gestuurd? En wat is precies je vraag?	Jeroen: Ik zoek het graag voor je uit. Naar welk mailadres heb je je e-mail gestuurd? En wat is precies je vraag?
Bezoeker: Inmiddels is mijn vraag wel beantwoord. Maar wilde het nog even laten	Bezoeker: Inmiddels is mijn vraag wel beantwoord. Maar wilde het nog even laten	Bezoeker: Inmiddels is mijn vraag wel beantwoord. Maar wilde het nog even laten

weten. Misschien kunnen jullie er wat mee.	weten. Misschien kunnen jullie er wat mee.	weten. Misschien kunnen jullie er wat mee.
	Jeroen: Ik snap heel goed dat je teleurgesteld bent.	Jeroen: Ik snap heel goed dat je teleurgesteld bent.
Jeroen: Dit is ook niet de normale gang van zaken.	Dit is ook niet de normale gang van zaken.	Dit is ook niet de normale gang van zaken.
	Ik vind het erg vervelend om te horen.	Ik vind het erg vervelend om te horen.
		Goed van je dat je dit aan ons laat weten.
		Klantvriendelijkheid is heel belangrijk voor ons,
	Ik ga er zeker achteraan.	dus ik ga er zeker achteraan.
Ik hoop dat we in de toekomst wel iets voor je kunnen betekenen.	En ik hoop dat we in de toekomst wel iets voor je kunnen betekenen.	En ik hoop dat we in de toekomst wel iets voor je kunnen betekenen.
Bezoeker: Dat hoop ik ook.	Bezoeker: Dat hoop ik ook.	Bezoeker: Dat hoop ik ook.
	Jeroen: Ben je tevreden over de manier waarop ik op jouw klacht gereageerd heb?	Jeroen: Ben je tevreden over de manier waarop ik op jouw klacht gereageerd heb?
		We staan erg open voor suggesties van klanten.
Het probleem kan natuurlijk niet meer worden opgelost. Maar ik waardeer de reactie in ieder geval wel. Bedankt daarvoor.	Bezoeker: Het probleem wordt er natuurlijk niet door opgelost. Maar ik waardeer de reactie in ieder geval wel. Bedankt daarvoor.	Bezoeker: Het probleem wordt er natuurlijk niet door opgelost. Maar ik waardeer de reactie in ieder geval wel. Bedankt daarvoor.
Jeroen: Graag gedaan.	Jeroen: Graag gedaan.	Jeroen: Graag gedaan.
	Fijn om te horen. Kan ik je nog ergens mee helpen?	Fijn om te horen. Kan ik je nog ergens mee helpen?
	Bezoeker: Nee hoor.	Bezoeker: Nee hoor.
	Jeroen: Een handige tip misschien voor als je ons een volgende keer wil bereiken. Je kan ons altijd bereiken via de chat.	Jeroen: Een handige tip misschien voor als je ons een volgende keer wil bereiken. Je kan ons altijd bereiken via de chat.
		Dan word je sowieso snel geholpen!
	Via de chat kunnen we alles meteen voor je uitzoeken. Maar bellen of mailen mag natuurlijk ook altijd.	Via de chat kunnen we alles meteen voor je uitzoeken. Maar bellen of mailen mag natuurlijk ook altijd.
		Natuurlijk ga ik ervan uit dat je nooit meer zoiets meemaakt als je ons belt of mailt.

	Bezoeker: Oké, bedankt voor de tip.	Bezoeker: Oké, bedankt voor de tip.
		Jeroen: Nogmaals onze excuses. We hebben je niet netjes behandeld. Ik hoop dat je ons dit niet al te kwalijk neemt.
	Jeroen: Ik wens je een fijne dag Inge.	Jeroen: Ik wens je een fijne dag Inge.
Dag!	Dag!	Dag!

Bijlage II

Een overzicht van de manipulaties in de vraaggesprekken per beleefdheidsvorm

Vergelijking van de manipulaties in de factor Beleefdheid voor de chatgesprekken met de vraag		
Beleefdheid afwezig	Beleefdheid aanwezig	Beleefdheid extra aanwezig
Bezoeker: Hallo	Bezoeker: Hallo	Bezoeker: Hallo
Jeroen: Goedemiddag.	Jeroen: Goedemiddag.	Jeroen: Goedemiddag.
	Je spreekt met Jeroen.	Je spreekt met Jeroen.
		Met wie spreek ik?
	Bezoeker: Je spreekt met Claudia.	Bezoeker: Je spreekt met Claudia.
	Jeroen: Dag Claudia. Wat kan ik voor je doen?	Jeroen: Dag Claudia. Wat kan ik voor je doen?
Bezoeker: Ik heb even een vraag over het openen van een rekening. Ik denk erover om een tweede rekening bij jullie te openen, maar ik twijfel een beetje of ik het wel echt nodig ga hebben. Mijn vraag is of het mogelijk is om de rekening na een paar weken of maanden stop te zetten als het toch niet bevalt?	Bezoeker: Ik heb even een vraag over het openen van een rekening. Ik denk erover om een tweede rekening bij jullie te openen, maar ik twijfel een beetje of ik het wel echt nodig ga hebben. Mijn vraag is of het mogelijk is om de rekening na een paar weken of maanden stop te zetten als het toch niet bevalt?	Bezoeker: Ik heb even een vraag over het openen van een rekening. Ik denk erover om een tweede rekening bij jullie te openen, maar ik twijfel een beetje of ik het wel echt nodig ga hebben. Mijn vraag is of het mogelijk is om de rekening na een paar weken of maanden stop te zetten als het toch niet bevalt?
	Jeroen: Verstandig om even te informeren voordat je een nieuwe rekening opent.	Jeroen: Verstandig om even te informeren voordat je een nieuwe rekening opent.
		Goed dat je naar ons gekomen bent met je vraag!
	Jeroen: Dus als ik het goed begrijp, wil je de rekening eigenlijk even uitproberen, klopt dat?	Jeroen: Dus als ik het goed begrijp, wil je de rekening eigenlijk even uitproberen, klopt dat?
	Bezoeker: Ja, zo zou je het wel kunnen zeggen ja. Ik wil er in ieder geval niet aan vast zitten voor een bepaalde periode.	Bezoeker: Ja, zo zou je het wel kunnen zeggen ja. Ik wil er in ieder geval niet aan vast zitten voor een bepaalde periode.
	Jeroen: Ik begrijp het.	Jeroen: Ik begrijp het.
		Het is inderdaad niet zo'n fijn gevoel als je ergens aan vast zit.
Jeroen: Dat is geen probleem bij ons.	Dat is geen probleem bij ons.	Dat is geen probleem bij ons.
	Je kan de rekening op elk moment weer stopzetten, mocht het toch niet bevallen. Je zou dus kunnen zeggen dat je de rekening gerust even kunt uitproberen.	Je kan de rekening op elk moment weer stopzetten, mocht het toch niet bevallen. Je zou dus kunnen zeggen dat je de rekening gerust even kunt uitproberen.

	Heb je verder nog vragen voor mij?	Heb je verder nog vragen voor mij?
Bezoeker: Oké. En hoe doe ik dat? Gewoon langskomen bij de bank om de rekening stop te zetten?	Bezoeker: Oké. En hoe doe ik dat? Gewoon langskomen bij de bank om de rekening stop te zetten?	Bezoeker: Oké. En hoe doe ik dat? Gewoon langskomen bij de bank om de rekening stop te zetten?
Jeroen: Als je de rekening wil stopzetten, kun je dit inderdaad regelen door langs te komen bij de bank met geldige legitimatie.	Jeroen: Als je de rekening wil stopzetten, kun je dit inderdaad regelen door langs te komen bij de bank met geldige legitimatie.	Jeroen: Als je de rekening wil stopzetten, kun je dit inderdaad regelen door langs te komen bij de bank met geldige legitimatie.
	Misschien een handige tip: je kunt het tegenwoordig ook gewoon online regelen.	Misschien een handige tip: je kunt het tegenwoordig ook gewoon online regelen.
		We maken het onze klanten graag gemakkelijk.
Bezoeker: Oké bedankt.	Bezoeker: Oké, bedankt voor de tip.	Bezoeker: Oké, bedankt voor de tip.
		Jeroen: Ik hoop dat je iets kan met de tip.
	Heb ik al je vragen nu beantwoord? Of kan ik je verder nog ergens mee helpen?	Heb ik al je vragen nu beantwoord? Of kan ik je verder nog ergens mee helpen?
	Ik: Ja. Ik heb geen vragen meer. Nogmaals bedankt.	Ik: Ja. Ik heb geen vragen meer. Nogmaals bedankt.
Jeroen: Graag gedaan!	Jeroen: Graag gedaan!	Jeroen: Graag gedaan!
		Fijn dat al je vragen beantwoord zijn.
Jeroen: Ik beëindig ons chatgesprek nu.	Jeroen: Ik beëindig ons chatgesprek nu.	Jeroen: Ik beëindig ons chatgesprek nu.
	Je mag altijd contact met ons opnemen als je weer een vraag hebt.	Je mag altijd contact met ons opnemen als je weer een vraag hebt.
	Bedankt voor je bericht	Bedankt voor je bericht
Een fijne dag!	en ik wens je een hele fijne dag Claudia!	en ik wens je een hele fijne dag Claudia!

Bijlage III

Overzicht van de gebruikte beleefdheidstrategieën door de chatmedewerker

Overzicht van de gebruikte beleefdheidstrategieën in het klachtgesprek zonder beleefdheid			
Uiting	LVE stap	Doel	Beleefdheidstrategieën
Jeroen: Goedemiddag.	Openen	-	-
Jeroen: Ik zoek het graag voor je uit. Naar welk mailadres heb je je e-mail gestuurd? En wat is precies je vraag?	Taxeren: doorvragen.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Dit is ook niet de normale gang van zaken. Ik hoop dat we in de toekomst wel iets voor je kunnen betekenen.	Helpen: toelichten.	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Iets aanbieden of beloven.
Jeroen: Graag gedaan. Dag!	Afsluiten	-	-

Overzicht van de gebruikte beleefdheidsstrategieën in het klachtgesprek met beleefdheid			
Uiting	LVE stap	Doel	Beleefdheidsstrategieën
Jeroen: Goedemiddag, je spreekt met Jeroen.	Openen: warm welkom geven.	Duidelijk maken van de onderlinge betrokkenheid.	Zowel jezelf als je gesprekspartner bij de activiteit insluiten.
Jeroen: Dag Inge. Waarmee kan ik je helpen?	Openen: de klant aansporen om de vraag te stellen.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Ik vind het heel vervelend om te horen dat je nog niets gehoord hebt op jouw mail.	Taxeren: Inhoud samenvatten.	Je gesprekspartners behoefte aan iets vervullen.	Begrip geven.
Ik zoek het graag voor je uit, naar welk mailadres heb je je e-mail gestuurd? En wat is precies je vraag?	Taxeren: doorvragen.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Ik snap heel goed dat je teleurgesteld bent.	Taxeren: gevoelens samenvatten.	Je gesprekspartners behoefte aan iets vervullen.	Begrip geven.
Dit is ook niet de normale gang van zaken. Ik vind het erg vervelend om te horen!	Helpen: toelichten.	-	-
Ik ga er zeker achteraan. En hoop dat we in de toekomst wel iets voor je kunnen betekenen.	Helpen: ondersteuning aanbieden.	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Iets aanbieden of beloven.
Jeroen: Ben je tevreden over de manier waarop ik op jouw klacht gereageerd heb?	Afsluiting: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	Een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze veronderstellen.	Overeenstemming zoeken.
Jeroen: Graag gedaan. Fijn om te horen. Kan ik je nog ergens mee helpen?	Afsluiting: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Een handige tip misschien voor als je ons een volgende keer wilt bereiken. Je kan ons altijd bereiken via de chat. Via de chat kunnen we alles meteen voor je uitzoeken. Maar bellen of mailen mag natuurlijk ook altijd.	Helpen: tip geven.	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Iets aanbieden.
Jeroen: Ik wens je een fijne dag Inge! Dag!	Afsluiting: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	-	-

Overzicht van de gebruikte beleefdheidsstrategieën in het klachtgesprek met extra beleefdheid			
Uiting	LVE stap	Doel	Beleefdheidsstrategieën
Jeroen: Goedemiddag, je spreekt met Jeroen. Met wie spreek ik?	Openen: warm welkom geven.	Duidelijk maken van de onderlinge betrokkenheid.	Zowel jezelf als je gesprekspartner bij de activiteit insluiten.
Jeroen: Dag Inge. Waarmee kan ik je helpen?	Openen: de klant aansporen om de vraag te stellen.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Ik vind het heel vervelend om te horen dat je nog niets gehoord hebt op jouw mail. En dat je zolang moest wachten aan de telefoon.	Taxeren: Inhoud samenvatten.	Je gesprekspartners behoefte aan iets vervullen.	Begrip geven.
Het is ook erg jammer dat mijn college je vraag niet kon beantwoorden.	Taxeren: inhoud samenvatten.	Veronderstellen van een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze.	Bevestig een gezamenlijk perspectief.
Ik zoek graag voor je uit waar dit misgegaan is, naar welk mailadres heb je je e-mail gestuurd? En wat is precies je vraag?	Taxeren: doorvragen.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Ik snap heel goed dat je teleurgesteld bent.	Taxeren: gevoelens samenvatten.	Je gesprekspartners behoefte aan iets vervullen.	Begrip geven.
Dit is ook niet de normale gang van zaken. Ik vind het erg vervelend om te horen.	Helpen: toelichten.	-	-
Goed van je dat je dit aan ons laat weten.		Breng over dat je iets van je gesprekspartner bewonderenswaardig of interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Klantvriendelijkheid is heel belangrijk voor ons, dus ik ga er zeker achteraan.	Helpen	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Redenen geven.
En ik hoop dat we in de toekomst wel iets voor je kunnen betekenen.		De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Iets aanbieden of beloven.
Jeroen: Ben je tevreden over de manier waarop ik op jouw klacht gereageerd heb? We staan erg open voor suggesties van klanten.	Afsluiten: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.

Jeroen: Graag gedaan. Fijn om te horen. Kan ik je nog ergens mee helpen?	Afsluiting: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Een handige tip misschien voor als je ons een volgende keer wilt bereiken. Je kan ons altijd bereiken via de chat.	Helpen: tip geven.	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	iets aanbieden.
Dan word je sowieso snel geholpen! Via de chat kunnen we alles meteen voor je uitzoeken. Maar bellen of mailen mag natuurlijk ook altijd.	Helpen: tip geven.	Maak de onderlinge betrokkenheid duidelijk.	iets beloven.
Natuurlijk ga ik ervan uit dat je nooit meer zoiets meemaakt als je ons belt of mailt.		De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Optimistisch zijn.
Jeroen: Nogmaals onze excuses. We hebben je echt niet netjes behandeld. Ik hoop dat je ons dit niet al te kwalijk neemt.	Helpen: medeleven tonen.	Je gesprekspartners behoefte aan iets vervullen.	Giften geven (excuses aanbieden).
Jeroen: Ik wens je een fijne dag Inge! Dag!	Afsluiting: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	-	-

Overzicht van de gebruikte beleefdheidsstrategieën in het vraaggesprek zonder beleefdheid

Uiting	LVE stap	Doel	Strategie
Jeroen: Goedemiddag.	Openen	-	-
Jeroen: Dat is geen probleem bij ons.	Helpen	-	-
Jeroen: Als je de rekening wil stopzetten, kun je dit inderdaad regelen door langs te komen bij de bank met geldige legitimatie.	Helpen	-	-
Jeroen: Graag gedaan!	Afsluiten	-	-
Jeroen: Ik sluit ons chatgesprek nu. Een fijne dag!	Afsluiten		

Overzicht van de gebruikte beleefdheidsstrategieën in het vraaggesprek met beleefdheid			
Uiting	LVE stap	Doel	Strategie
Jeroen: Goedemiddag. Je spreekt met Jeroen.	Openen: warm welkom geven.	Duidelijk maken van de onderlinge betrokkenheid.	Zowel jezelf als je gesprekspartner bij de activiteit insluiten.
Jeroen: Dag Claudia. Wat kan ik voor je doen?	Openen: de klant aansporen de vraag helder te stellen.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Verstandig om even te informeren voordat je een nieuwe rekening opent. Dus als ik het goed begrijp, wil je de rekening eigenlijk even uitproberen, klopt dat?	Taxeren: doorvragen.	Veronderstellen van een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze.	Veronderstel een gezamenlijk perspectief.
Jeroen: Ik begrijp het.	Taxeren	Veronderstellen van een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze.	Bevestig een gezamenlijk perspectief.
Dat is geen probleem bij ons. Je kan de rekening op elk moment weer stopzetten, mocht het toch niet bevallen.	Helpen	-	-
Je zou dus kunnen zeggen dat je de rekening gerust even kunt uitproberen.	Helpen	-	Bevestig een gezamenlijk perspectief
Jeroen: Als je de rekening wil stopzetten, kun je dit inderdaad regelen door langs te komen bij de bank met geldige legitimatie.	Helpen	-	-
Misschien een handige tip: je kunt het tegenwoordig ook gewoon online regelen.	Helpen: tip geven.	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Iets aanbieden.
Jeroen: Heb ik al je vragen nu beantwoord? Of kan ik je verder nog ergens mee helpen?	Afsluiten: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Graag gedaan!	-	-	-
Jeroen: Ik beëindig ons chatgesprek nu. Je mag altijd contact met ons opnemen als je weer een vraag hebt.	Afsluiten: aangeven dat de klant altijd opnieuw contact op kan nemen.	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Iets aanbieden/beloven.
Bedankt voor je bericht en ik wens je een hele fijne dag Claudia!	Afsluiten: gedag zeggen.	-	-

Overzicht van de gebruikte beleefdheidsstrategieën in het vraaggesprek met extra beleefdheid			
Uiting	LVE stap	Doel	Strategie
Jeroen: Goedemiddag. Je spreekt met Jeroen. Met wie spreek ik?	Openen: warm welkom geven.	Duidelijk maken van de onderlinge betrokkenheid.	Zowel jezelf als je gesprekspartner bij de activiteit insluiten.
Jeroen: Dag Claudia. Wat kan ik voor je doen?	Openen: de klant aansporen de vraag helder te stellen.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Verstandig om even te informeren voordat je een nieuwe rekening opent. Goed dat je naar ons toe bent gekomen met je vraag!		Breng over dat je iets van je gesprekspartner bewonderenswaardig of interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Dus als ik het goed begrijp, wil je de rekening eigenlijk even uitproberen, klopt dat?	Taxeren: doorvragen.	Veronderstellen van een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze.	Veronderstel een gezamenlijk perspectief.
Jeroen: Ik begrijp het.	Taxeren	Veronderstellen van een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze.	Bevestig een gezamenlijk perspectief.
Het is inderdaad niet zo'n fijn gevoel als je ergens aan vast zit.		Veronderstellen van een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze.	Bevestig een gezamenlijk perspectief.
Dat is geen probleem bij ons hoor. Je kan de rekening op elk moment weer stopzetten, mocht het toch niet bevallen. Je zou dus kunnen zeggen dat je de rekening gerust even uit kunt proberen.	Helpen	-	-
Heb je verder nog vragen voor mij?	Afsluiten: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Als je de rekening wil stopzetten, kun je dit inderdaad regelen door langs te komen bij de bank met geldige legitimatie.	Helpen	-	-
Misschien een handige tip: je kunt het tegenwoordig ook gewoon online	Helpen: tip geven.	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Iets aanbieden.

regelen. We maken het onze klanten graag gemakkelijk.			
Jeroen: Ik hoop dat je iets kan met de tip.	Afsluiten: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	Aangeven dat je de behoefte van je gesprekspartner kent en dat je rekening houdt met die behoeften	Kennis van de behoeften van je gesprekspartner veronderstellen en voor die behoeften zorgen.
Heb ik al je vragen nu beantwoord? Of kan ik je verder nog ergens mee helpen?	Afsluiten: controleren of de ander heeft wat hij wilde.	Overbrengen dat je iets van je gesprekspartner interessant vindt.	Aandacht besteden aan je gesprekspartner.
Jeroen: Graag gedaan!	-	-	-
Fijn dat al je vragen beantwoord zijn.		Een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze veronderstellen.	Bevestig een gezamenlijk perspectief.
Jeroen: Ik beëindig ons chatgesprek nu. Je mag altijd contact met ons opnemen als je weer een vraag hebt.	Afsluiten: aangeven dat de klant altijd opnieuw contact op kan nemen.	De onderlinge betrokkenheid duidelijk maken.	Iets aanbieden/beloven.
Bedankt voor je bericht en ik wens je een hele fijne dag Claudia!	Afsluiten: gedag zeggen.	-	-

Bijlage IV

Instructie voorafgaand aan de vragenlijst

Hartelijk dank voor uw medewerking. Loo van Eck doet samen met de Universiteit Utrecht onderzoek naar goede chatgesprekken.

U krijgt een filmpje te zien

In het filmpje ziet u een chatgesprek tussen een medewerker van organisatie X en een klant. Probeer u voor te stellen dat u de klant bent als u het filmpje bekijkt.

Na het filmpje kunt u uw mening geven over de organisatie en haar service

U kunt aangeven in hoeverre u het eens bent met de stellingen over de organisatie en haar service. Probeer tijdens het beantwoorden van de stellingen voor te stellen dat u het chatgesprek zelf gevoerd heeft als klant.

In de vragenlijst komt verder nog aan bod ...

Een aantal stellingen over chatgesprekken in het algemeen. U kunt aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent. De vragenlijst eindigt met drie demografische vragen. Uw gegevens blijven natuurlijk anoniem.

Meewerken aan dit onderzoek kost u ongeveer 5 minuten

U helpt ons er erg mee. En met de kennis die het onderzoek ons oplevert, helpen wij onze klanten in de toekomst ook weer verder.

Bijlage V

Overzicht van de constructen en bijbehorende stellingen

Waardering van de organisatie waarmee het chatgesprek wordt gehouden

1. Aantrekkelijk

- De organisatie is vervelend
- De organisatie is vriendelijk
- De organisatie is onsympathiek
- De organisatie is aardig

2. Geloofwaardigheid, valt uiteen in drie aspecten:

2.1 Betrouwbaar

- De organisatie is betrouwbaar
- De organisatie is onberekenbaar
- De organisatie is oprecht
- De organisatie is geforceerd

2.2 Deskundig

- De organisatie is deskundig
- De organisatie is incompetent
- De organisatie is doeltreffend
- De organisatie is inefficiënt

2.3 Welwillend

- De organisatie toont begrip
- De organisatie is onverschillig
- De organisatie denkt mee met de klant
- De organisatie leeft zich in in de situatie waarin de klant zich bevindt
- De organisatie spant zich in voor haar klanten

Attitude over de service van de organisatie

- De service van deze organisatie is uitstekend
- De service van deze organisatie is belabberd
- De organisatie overdrijft haar klantvriendelijkheid
- De service van deze organisatie is vervelend
- De service van deze organisatie is prettig
- De chatmedewerker is extra beleefd

Intentie om nog eens contact op te nemen/klant te worden

- Als ik deze klant was, zou ik nog eens contact opnemen met de organisatie als ik een vraag heb
- Als ik deze klant was, zou ik geen zaken willen doen met deze organisatie
- Ik zou niet graag een klant zijn bij deze organisatie
- Deze organisatie lijkt mij een goede optie als je een dergelijke dienst zoekt

Waardering chatgesprekken over het algemeen (Wat vinden respondenten belangrijker? Dat een chatgesprek zo min mogelijk tijd kost / goede service)

1. Een chatmedewerker moet zo efficiënt en snel mogelijk zijn

- Ik vind het belangrijk dat ik zo snel mogelijk antwoord op mijn vraag krijg tijdens een chatgesprek
- Ik vind het belangrijk dat de informatie die ik tijdens een chatgesprek krijg, bruikbaar is

Ik vind het belangrijk dat de chatmedewerker vakkundig is
Ik vind het belangrijk dat een chatgesprek mij zo min mogelijk tijd kost

2. Een chatmedewerker moet zo servicegericht mogelijk zijn

Ik vind het belangrijk dat de medewerker mij persoonlijk benadert
Ik vind het belangrijk dat de medewerker mij goed begrijpt
Ik vind het belangrijk dat de medewerker zich in mij inleeft tijdens een chatgesprek
Ik vind het belangrijk dat de medewerker mijn verhaal aandachtig aanhoort

Met welk cijfer zou u de uitingen van chatmedewerker Jeroen beoordelen? (1: laag, 10: hoog)

Leeftijd

Geslacht

Opleidingsniveau

Bijlage VI

Chatgesprekken uit het corpusonderzoek

Chatgesprek organisatie A
Uiting 1 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
<i>You are now chatting with Saskia</i> Saskia: Goedemorgen, Jose: Ik heb even een vraag over een strijkbout. Ik wil er één aanschaffen bij jullie, maar ik twijfel of het wel precies is wat ik wil. Ik heb er al eerder één besteld via internet, maar toen was ik niet helemaal tevreden. Mijn vraag is of het mogelijk is om het apparaat eerst thuis te testen en dan eventueel terug te brengen als deze toch niet bevalt na een paar weken of maanden? Saskia: U kunt hem retourneren. Wij verkopen deze dan als een demo. Dit betekent dat u circa 80% van het aankoopbedrag terug zult krijgen. Dit bedrag wordt na retour bepaald. Saskia: Als u dit wenst, ontvang ik graag uw ordernummer. Jose: Die heb ik even niet bij de hand helaas. Wat bedoel je precies? Circa 80%? Kan dit dan ook minder zijn of hoe zit dat? 100% gaat dus sowieso niet meer lukken begrijp ik? Saskia: Nee, een gebruikt apparaat kunnen wij niet als nieuw verkopen. Saskia: Dit bedrag wordt na retour bepaald. Saskia: Heeft u verder nog vragen? Jose: Nee, bedankt Saskia: Nog een prettige dag verder en tot ziens! <i>Chat is stopped!</i>

Chatgesprek met organisatie B
Uiting 1 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
U spreekt met: Linda. Ik: Hallo Ik: Ik heb even een vraag. Ik wil graag wat flessen wijn aanschaffen bij jullie, maar ik twijfel of het wel precies is wat ik wil. Ik heb al eerder wijn besteld via internet, maar toen was ik niet helemaal tevreden. Mijn vraag is of het mogelijk is om de volle flessen terug te sturen als ze toch niet bevallen? Linda : Goedemorgen Linda : Ja hoor, wanneer de wijn niet naar wens is komen we het weer kosteloos bij u ophalen. Linda : U kunt ook aangebroken dozen retour sturen (bijv. 4 flessen) Ik: Oké! Ik woon wel op Texel. Is dat een probleem? Linda : Typ hier uw bericht. Druk op 'Enter' om uw bericht te versturen. Linda : Nee hoor Ik: Oké, bedankt Linda : Graag gedaan.

Chatgesprek met organisatie C
Uiting 1 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.

Ik: Hallo

Sandra : Goedemiddag! Waarmee kan ik je helpen?

Ik: Ik heb even een vraag over een koffiezetapparaat. Ik wil er één aanschaffen bij jullie, maar ik twijfel of het wel precies is wat ik wil. Ik heb er al eerder één besteld via internet, maar toen was ik niet helemaal tevreden. Mijn vraag is of het mogelijk is om het apparaat eerst thuis te testen en dan eventueel terug te brengen als deze toch niet bevalt na een paar weken of maanden?

Sandra: Als het een koffieapparaat is van dan heb je 30 dagen zichttermijn. Bij artikelen van externe verkopers is dit 2 weken.

Ik: Oke.. dus het is geen probleem als het apparaat al gebruikt is?

Sandra : Nee bij artikelen van onszelf is dit geen probleem. Als het een artikel is van een externe verkoper, wil ik je adviseren om de retourvoorwaarde eerst te lezen.

Sandra : Heb je verder nog vragen voor mij?

Ik: Oke, bedankt

Ik: Nee

Sandra: Dan bedank ik je voor dit chatgesprek en wens ik je nog een prettige dag toe.

Chatgesprek met organisatie D

Uiting 1

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Tugba: Beste Jori, bedankt voor uw contact met de klantenondersteuning van Hoe kan ik u van dienst zijn?

Jori: Ik heb even een vraag. Ik wil een telefoon aanschaffen van ..., maar ik twijfel of het wel precies is wat ik wil. Ik heb vroeger al eens een ... gehad, maar toen was ik niet helemaal tevreden. Mijn vraag is of het mogelijk is om het apparaat na een paar weken terug te brengen of om te ruilen voor een ander model?

Tugba: Dat zal niet mogelijk zijn vooral niet via ons omdat wij zelf geen toestellen verkopen

Jori: Ah dus bij jullie kan ik alleen terecht voor garantie en dergelijke? Jammer!

Tugba: Dat is correct.

Tugba: Kan ik u vandaag nog ergens anders mee helpen?

Jori: Oké bedankt

Jori: Nee

Tugba: Alvast een fijn weekend!

Chatgesprek met organisatie E

Uiting 1

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Rosan: Goedemorgen

Rosan: Waarmee kan ik u van dienst zijn?

Ik: Ik heb even een vraag over het openen van een rekening. Ik denk erover om een rekening bij jullie te openen, maar ik twijfel of het wel precies is wat ik wil. Mijn vraag is of het mogelijk is om de rekening na een paar weken of maanden stop te zetten als het toch niet bevalt?

Rosan: Dat is mogelijk.

Rosan: Waar twijfelt u over?

Ik: Ik twijfel of beleggen wel iets voor mij is.

Rosan: Is dit de eerste keer dat u gaat beleggen?

Ik: Ja

Ik: Maar ik vind het fijn om te weten dat ik de rekening kan stopzetten.

Ik: Bedankt.

Rosan: Graag gedaan.
Rosan: Bedankt voor uw chat. Tot ziens.

Chatgesprek met organisatie F

Uiting 1

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Andrea: Goedemorgen waarmee mag ik u helpen?

Bezoeker: Hallo.

Bezoeker: Ik heb even een vraag. Ik wil graag een zorgverzekering afsluiten bij jullie, maar ik twijfel of het wel helemaal is wat ik wil. Over m'n huidige verzekeraar ben ik niet helemaal tevreden, dus ik wil overstappen. Mijn vraag is of het mogelijk is om de verzekering even uit te proberen en alsnog op te zeggen als het niet bevalt na een paar weken of maanden?

Andrea: Nee helaas is dat niet mogelijk, de verzekering is niet tussentijds opzegbaar.

Andrea: U kunt dan eventueel pas weer overstappen het jaar daarop.

Bezoeker: Oké, waarom is dat?

Andrea: Dit is wettelijk bepaald, u gaat een overeenkomst aan voor een jaar.

Andrea: Bepaald*

Bezoeker: Oké.. wat jammer

Bezoeker: Bedankt

Andrea: Ja ik snap het, helaas is dit landelijk bepaald

Andrea: Heeft u verder nog vragen?

Bezoeker: Nee, bedankt!

Andrea: Prima, dan wens ik u nog een hele fijne dag toe!

Chatgesprek met organisatie G

Uiting 1

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Jeroen: Goedemiddag, mijn naam is Jeroen. Waarmee kan ik u helpen?

Ik: Hallo

Ik: Ik heb even een vraag over het openen van een rekening. Ik denk erover om een tweede rekening bij jullie te openen, maar ik twijfel of het wel precies is wat ik wil. Mijn vraag is of het mogelijk is om de rekening na een paar weken of maanden stop te zetten als het toch niet bevalt?

Jeroen: Natuurlijk. Dat is geen probleem.

Ik: Oké en kan dat online dan gewoon worden stopgezet of moet ik dan ergens langskomen in een filiaal?

Jeroen: Dan dient u een ondertekende brief op te sturen of inderdaad met geldig legitimatiebewijs langs de bank te komen.

Ik: Oké bedankt

Jeroen: Graag gedaan.

Jeroen: Ik sluit ons chatgesprek. Als u toch nog een vraag heeft, kunt u een nieuw chatgesprek starten. Een fijne dag verder.

Chatgesprek organisatie H

Uiting 1

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Martijn: Goedendag , u chat met Martijn van Wat kan ik voor u betekenen?

U: Hallo. Ik heb even een vraag. Ik wil graag een zorgverzekering afsluiten bij jullie, maar ik twijfel of het wel helemaal is wat ik wil. Over m'n huidige verzekeraar ben ik niet helemaal tevreden , dus ik wil overstappen. Mijn vraag is of het mogelijk is om de verzekering even uit te proberen en alsnog op te zeggen als het niet bevalt na een paar weken of maanden?

Martijn: ... biedt geen zorgverzekeringen aan.

U: Nee ik bedoel aansprakelijkheid, sorry. Even in de war met al die verzekeringen.

Martijn: Kan gebeuren

Martijn: Ik behandel zelf niet die verzekeringen. Helaas is er momenteel ook niemand om u daarover te woord te staan, waarvoor mijn excuses. Bent u in de gelegenheid om telefonisch contact op te nemen?

U: Ah jammer. Op dit moment even niet omdat ik aan het werk ben.

Martijn: Wij zijn vanavond tot negen uur geopend en morgen van negen tot één uur.

U: Oke bedankt. Dan neem ik later weer contact op via de chat

Martijn: Mijn dank voor uw begrip.

Martijn: Ik wens u een prettige dag.

Chatgesprek met organisatie I

Uiting 1

Gesprek tussen chatmedewerker en klant.

Desiree: Bedankt dat je contact opneemt met ..., je chat met Desiree, met wie heb ik het gevoelen?

Jij: Hallo, Karel hier

Desiree: Hey Karel! Wat kan ik voor je doen?

Jij: Ik heb even een vraag. Ik wil graag een abonnement nemen, maar ik twijfel of het wel precies is wat ik wil. Ik heb al eerder zo'n soort abonnement gehad, maar toen was ik niet helemaal tevreden. Mijn vraag is of het mogelijk is om het abonnement meteen weer stop te zetten als ik het toch niks vind?

Desiree: Dat is een hele goede vraag! Goed dat je contact opneemt, ik ga je hierbij helpen!

Jij: Fijn!

Desiree: Als ik het goed begrijp, wil je weten of je het abonnement kan proberen, zonder dat je aan een contract vast zit, klopt dat?

Jij: Ja eigenlijk wel ja!

Desiree: Oke duidelijk! Op het moment dat je de gratis maand start, ben je absoluut niet verplicht om daarna een betaald abonnement aan te gaan!

Desiree: De gratis maand is er juist om te kijken of ... is wat je ervan verwachtte, en als dat niet zo is, kun je het direct stopzetten! Ook als je bijvoorbeeld na 3 maanden wilt stoppen, kan dat absoluut. Je zit niet vast aan een contract, dus het is altijd maandelijks opzegbaar!

Jij: Oké, wat fijn! Dus als je het na 3 maanden opzegt, betaal je meteen de eerstvolgende keer niet meer.. of moet je dan bijvoorbeeld nog 1 keer betalen?

Desiree: Ja, klopt! Je betaalt bij ... altijd vooraf, dus stel dat je vandaag de gratis maand zou starten, loopt jouw abonnement elke maand van de 29e tot de 29e.

Desiree: Dus stel inderdaad dat je na 3 maanden er toch mee wilt stoppen, en je zegt op de 12e van de maand op, dan vervalt het abonnement vanaf de eerstvolgende 29e van de maand :)

Jij: Oke! Ik geloof dat ik het snap

Desiree: Gelukkig maar! Kan ik je nog ergens anders mee helpen?

Desiree: Oke super! Dan wil ik je alvast veel kijkplezier wensen bij ... en natuurlijk nog een hele fijne dag!

Desiree: En nog een ding, indien het mogelijk is, blijf nog even online om een korte vraag te beantwoorden.

Chatgesprek met organisatie J
Uiting 1 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
<i>U chat momenteel met Mieke</i> Mieke: Goedemorgen, waar kan ik u mee van dienst zijn? Marjet: Hallo. Ik heb even een vraag. Ik heb heel lang gezocht op de website. Ik kan alleen echt niet vinden of ik als ik op kamers woon in Amsterdam m'n rijbewijs moet aanvragen in Amsterdam of in Den Haag.. hier wonen m'n ouders en ben ik geboren. Marjet: Ik heb ook afgereden in Den Haag. Mieke: U moet het rijbewijs (en ook uw paspoort en identiteitskaart) aanvragen in de gemeente waar u staat ingeschreven. Marjet: Oké het is dus niet zo dat je kunt kiezen? Mieke: Als u staat ingeschreven in de basisregistratie personen van Amsterdam dan kunt u daar uw rijbewijs aanvragen. Marjet: Den Haag zou makkelijker zijn maar ik ben ingeschreven in Amsterdam Mieke: Daar zijn uw gegevens nu aanwezig. Marjet: Oké, bedankt Mieke: Graag gedaan. Mieke: Ik wens u nog een fijne dag verder.

Chatgesprek met organisatie K
Uiting 1 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Marjet: Hallo. Ik heb even een vraag. Ik denk erover om de ehbo cursus bij jullie af te nemen voor onze werknemers. Ik twijfel alleen nog of het wel is wat we zoeken. We hebben eerder een vergelijkbare cursus gehad, maar daarover waren we niet helemaal tevreden. Mijn vraag is of het mogelijk is om de cursus uit te proberen eerst? - Een van onze medewerkers staat je zo te woord. 1 moment geduld
Klantenservice:Daar kunnen we natuurlijk afspraken over maken Wij passen de cursus aan nav jullie wensen-
Marjet: Oké dat klinkt goed. Dan kunnen ook bepaalde onderwerpen bijv extra aangestipt worden en andere minder? -
Klantenservice:Ja, maar het is wel belangrijk om dat van te voren goed aan te geven -
Marjet: Oke, bedankt-
Klantenservice:Graag gedaan, kan ik nog iets voor u betekenen?-
Marjet: Nee op het moment even niet!
Klantenservice:Prima ik hoor graag van u

Chatgesprek met organisatie L
Uiting 1 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Denice: Goedendag, waarmee kan ik u van dienst zijn? Klant: Hallo Klant: Ik heb even een vraag. Ik wil graag een business kaart nemen, maar ik twijfel of het wel helemaal is wat handig is voor mij. Mijn vraag is of het mogelijk is om de kaart even uit te proberen en alsnog op te zeggen als het niet bevalt na een paar weken of maanden? Denice zegt: Ik zou je niet durven zeggen of een proefperiode mogelijk is. Je kan het beste even contact opnemen met onze zakelijke afdeling via 030-3001111 Klant: Oké dat is jammer, ik kan niet bellen vanaf m'n werk vandaag. Denice zegt: Een e-mail sturen kan ook naar ...@e-mail.nl Klant: Oké bedankt. Denice zegt: Als je verder geen vragen hebt wens ik je nog een hele fijne dag verder!

Chatgesprek met organisatie M
Uiting 1 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Ik: heb even een vraag. Ik wil graag een uitvaartverzekering afsluiten bij jullie. Mijn vraag is of het mogelijk is om de verzekering later nog te wijzigen. Als ik bijvoorbeeld nu een zware verzekering neem, maar later toch terug wil naar een goedkopere verzekering. Is dat dan mogelijk? DELA: Wij bewaren dit chatgesprek en gebruiken het voor training en opleiding. DELA: U chat met Rosita. Rosita: Welkom, waarmee kan ik u helpen? Onbekende gebruiker: Ik heb even een vraag. Ik wil graag een uitvaartverzekering afsluiten bij jullie. Mijn vraag is of het mogelijk is om de verzekering later nog te wijzigen. Als ik bijvoorbeeld nu een zware verzekering neem, maar later toch terug wil naar een goedkopere verzekering. Is dat dan mogelijk? Rosita: Uiteraard. Een bij ons afgesloten verzekering kan verhoogd worden tot 75-jarige leeftijd. Verlagen tot het minimum kan altijd. Onbekende gebruiker: Oké, ook als je bijvoorbeeld ziek bent geweest? Of kan de verzekering dan mogelijk duurder zijn? Rosita: Heeft u nog andere vragen op dit moment? Rosita: Verlagen kan altijd, verhogen komt medische acceptatie bij kijken. Onbekende gebruiker: Oké ik begrijp het Onbekende gebruiker: Bedankt Rosita: Graag gedaan. U bent altijd welkom. Ik wens u een prettige dag.

Chatgesprek met organisatie N
Uiting 2 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Bezoeker: Hallo Maria: Waarmee kan ik u van dienst zijn? Bezoeker: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voordat er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even

laten weten.

Maria: Inderdaad, dit is niet zoals wij werken. Wij streven ernaar de mail binnen een week te behandelen, meestal binnen 1 a 2 dagen. Telefonisch willen wij ook snel bereikbaar zijn. Indien iemand uw vraag niet kan beantwoorden, zullen wij advies vragen aan onze collega's van de backoffice. Het kan voorkomen dat over uw vraag advies gevraagd dient te worden, maar dan wordt u terug gebeld. Misschien dat ik u nu kan helpen? waarmee kan ik u helpen?

Bezoeker: Inmiddels is mijn vraag al beantwoord. Bedankt voor uw uitleg en antwoord.

Maria: geen dank hoor, dank u wel voor uw chat, ik wens u verder een fijne dag toe.

Chatgesprek met organisatie O

Uiting 2

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Bezoeker: Hallo

Robert: Goedemorgen, mijn naam is Robert. Waarmee kan ik u helpen?

Bezoeker: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.

Robert: Oke, erg vervelend om te horen.

Robert: Via onderstaande link kunt u een klacht indienen: <https:....nl>

Bezoeker: Oké

Robert: Heeft u verder nog vragen?

Bezoeker: Nee, bedankt

Robert: Ik sluit ons chatgesprek. U kunt hierna nog aangeven wat u vond van de mogelijkheid om te chatten. U helpt ons zo onze dienstverlening te verbeteren. Ik wens u nog een fijne dag.

Chatgesprek met organisatie P

Uiting 2

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Jeroen: Hallo

Wilma: Goedemorgen, waar kan ik u mee van dienst zijn?

Jeroen: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.

Wilma: Wat vervelend om dit te moeten lezen.

Wilma: Wat wilt u precies aan ons vragen?

Jeroen: Inmiddels is mijn vraag al wel beantwoord gelukkig.

Wilma: Dat is fijn om te horen. Als u een klacht wilt indienen, verwijst ik u naar het formulier op pagina www.klachtindienen.....nl

Wilma: Het is niet mogelijk om dit via de chat te doen.

Jeroen: Oké, bedankt voor uw uitleg

Wilma: Tot uw dienst. Ik wens u nog een prettige dag.

Jeroen: Hetzelfde

Chatgesprek organisatie Q
Uiting 2 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Lidy: Goedendag , u chat met Lidy van Wat kan ik voor u betekenen? U: Hallo U: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten. Lidy: Goedemiddag, ik kan begrijpen dat u er zo over denkt. Dit is beslist niet de manier waarop wij met onze klanten omgaan. Misschien dat ik het voor u na kan kijken wat de stand van zaken van uw e-mail is. Mag ik dan ter identificatie uw achternaam, voorletters en geboortedatum? U: Inmiddels heb ik al antwoord op mijn vraag. Bedankt voor uw reactie. Lidy: kan ik u verder nog ergens mee helpen? U: Nee ik wilde alleen dit even kwijt aan jullie. Lidy: Oke, prima u kunt eventueel ook een klacht erover aanmaken. U: Hoe kan ik dat doen? Lidy: U kunt dit doen via www.....nl. U ziet hier rechtsboven in naast log in een vergrootglas als u hier klacht ingeeft staat er klacht melden, hier kunt u op klikken dan opent er een formulier en hier dient u alles in te vullen. Is het bovenstaande helder voor u. U: Ah, bedankt voor de uitleg! Het is helder ja. Lidy: Fijn, mochter er nog vragen zijn dan horen wij dat graag van u. Lidy: Ik wens u nog een fijne dag toe.

Chatgesprek met organisatie R
Uiting 2 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Tugba: Beste Jeroen, bedankt voor uw contact met de klantenondersteuning van Hoe kan ik u van dienst zijn? Jeroen de Wit: Hallo Jeroen de Wit: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit even laten weten. Tugba: Dat is heel erg vervelend om te lezen, waar heeft u de email naartoe gezonden en waar gaat uw vraag/klacht over? Tugba: Weet u nog met wie u gesproken heeft? Jeroen de Wit: Hm dat weet ik even niet uit m'n hoofd. Ik had het e-mailadres van een collega. De vraag ging over m'n toestel, maar inmiddels is het probleem al wel opgelost. Ik wilde dit alleen even aan jullie laten weten. Tugba: Oké bedankt dat u dit onder onze aandacht heeft gebracht. Tugba: Fijn dat de klacht is opgelost. Jeroen de Wit: Graag gedaan. U ook bedankt voor uw antwoord. Tugba: Geen enkel probleem, graag gedaan! Tugba: Danku voor het contact opnemen met ..., ik wens u een fijne dag!

Chatgesprek met organisatie S
Uiting 2 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Jeroen: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten. Klantenservice: Dank voor uw bericht, kunt u iets meer vertellen over welke vraag/order het gaat? Jeroen: Inmiddels is mijn vraag beantwoord. Ik wilde het alleen even laten weten aan jullie. Klantenservice: Fijn dat het nu beantwoord is, als u iets meer info heeft kan ik voor de toekomst misschien procedures aanpassen. Jeroen: Ik heb even geen tijd nu. Misschien een andere keer!

Chatgesprek met organisatie T
Uiting 2 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Klant: Hallo Klant: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten. Denice zegt: Dat kan ik me voorstellen. Het kan wellicht zijn dat je e-mail naar een andere afdeling is gestuurd voor verdere afhandeling. Het kan dan wat langer duren. Wat is je e-mailadres, dan kan ik wellicht even kijken of dat het geval is. Klant: Dat is aardig van u. Inmiddels is mijn vraag al op een andere manier beantwoord. Dus dat is niet meer nodig. Denice zegt: Dat is in elk geval fijn om te vernemen 😊 Ik ga je ervaring als feedback doorgeven aan de betrokken afdelingen. Klant: Oké bedankt. Denice zegt: Als je verder geen vragen hebt wens ik je nog een hele fijne dag verder 😊 Klant: Hetzelfde. Dankjewel!

Chatgesprek met organisatie U
Uiting 2 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Naomi schreef: Goedemiddag, waarmee kan ik u van dienst zijn? U schreef: Hallo U schreef: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even

laten weten.

Naomi schreef: Vervelend dat het zo is gelopen.

Naomi schreef: Is uw probleem inmiddels opgelost?

U schreef: Ja ik heb inmiddels wel antwoord op m'n vraag

Naomi schreef: Fijn om te weten dat u toch bent geholpen.

Naomi schreef: Ik neem u ontevreden natuurlijk wel mee, zodat wij onze dienstverlening kunnen aanpassen.

Naomi schreef: Kan ik u momenteel nog verder van dienst zijn?

U schreef: Ja, dat is fijn

U schreef: Nee op het moment niet, bedankt

Naomi schreef: Dank u wel voor uw chat. Ik wens u nog een fijne dag toe.

Chatgesprek met organisatie V

Uiting 2

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

U spreekt met: Jeroen

Ik: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.

Jeroen: Dat is zeker niet klantvriendelijk, onze excuses.

Jeroen: Kan ik uw vraag misschien beantwoorden?

Ik: Nee, inmiddels is mijn vraag al wel beantwoord.

Jeroen: Mooi, maar het is inderdaad geen goede gang van zaken. Onze verontschuldigungen nogmaals.

Ik: Oké, bedankt voor uw reactie.

Jeroen: Graag gedaan! Prettige dag.

Ik: Hetzelfde! Dag.

Chatgesprek met organisatie W

Uiting 2

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

You are now chatting with Samantha

Jeroen: Hallo

Samantha: Goedemorgen. Excuus dat het even duurde.

Samantha: Waar kan ik u mee helpen?

Jeroen: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.

Samantha: Ons excuus hiervoor.

Samantha: Met welk email adres heeft u de mail verstuurd?

Jeroen: [jorii @Hotmail.com](mailto:jorii@Hotmail.com)

Samantha: Ik ga even kijken of ik de mail kan achterhalen.

Jeroen: Oke bedankt

Samantha: Ik kom geen email tegen van u. Dus ben bang dat deze niet binnen gekomen is bij

ons.

Jeroen: Ah dat verklaart het..

Samantha: **Is uw vraag inmiddels beantwoord? Kan ik u anders ergens mee helpen?**

Jeroen: Inmiddels is mijn vraag ook al beantwoord!

Samantha: **Fijn.**

Jeroen: Nee op dit moment heb ik geen andere vragen.

Samantha: **Ons excuus voor het ongemak in ieder geval.**

Jeroen: Bedankt voor uw reactie.

Samantha: **Graag gedaan.**

Samantha: **Wij wensen u een fijne dag.**

Chatgesprek met organisatie X

Uiting 2

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Charlotte: **Goedemiddag, wat kan ik voor u doen?**

Onbekende gebruiker: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voor er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.

Charlotte: **Dat is inderdaad heel vervelend.**

Charlotte: **Als u wilt dan kunt u mij uw telefoonnummer geven, dan bel ik u nu direct op en ga ik voor u controleren of ik het voor u kan oppakken.**

Onbekende gebruiker: Dat komt niet zo goed uit nu, want ik ben aan het werk. Het is ook al opgelost inmiddels. Wilde het alleen toch even aan jullie laten weten.

Charlotte: **Goed om te horen dat het is opgelost, ik dank u voor uw feedback.**

Charlotte: **Als u het prettig vindt dan kan ik met uw gegevens een klachtformulier invullen.**

Onbekende gebruiker: Dat hoeft niet van mij. Ben er niet zo weg van om mijn gegevens te delen. Maar bedankt voor uw reactie.

Charlotte: **Dat is ook prima, en graag gedaan.**

Charlotte: **Heeft u verder nog vragen voor mij op dit moment?**

Onbekende gebruiker: Nee dit was het wel.

Charlotte: **Dan wens ik u nog een hele prettige dag.**

Onbekende gebruiker: Hetzelfde!

Chatgesprek met organisatie Y

Uiting 3

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Irma schreef: **Goedemorgen, waarmee kan ik u van dienst zijn?**

U schreef: Hallo

U schreef: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen?

Irma schreef: **Dat vindt ik heel jammer om te lezen**

Irma schreef: **Heeft u uw rekeningnummer voor mij?**

Irma schreef: **Dan ga ik kijken waarom het zo lang heeft geduurd voordat wij uw mail hebben beantwoord**

U schreef: Nee, inmiddels is mijn vraag wel beantwoord. Maar ik wilde dit even laten weten.

Irma schreef: U kunt er van uitgaan dat zulk gedrag niet Robeco waardig is

Irma schreef: Het is gebruikelijk dat wij een email binnen 24 uur beantwoorden

Irma schreef: En dat een telefoongesprek ook direct wordt beantwoord.

U schreef: Ja daar ging ik ook vanuit

U schreef: Daarom ben ik ook zo teleurgesteld

Irma schreef: Het kan zo zijn dat het heel even druk is aan de telefoon, doch het mag niet zo zijn dat u als klant daar hinder van ondervindt

Irma schreef: Ik zou dan ook graag uw rekenignummer hebben, zodat ik actie kan ondernemen

U schreef: Die deel ik op dit moment even liever niet.

Irma schreef: Ik zal hoe dan ook uw opmerking rondsturen op de afdeling.

U schreef: Ik waardeer wel uw reactie. Bedankt daarvoor.

Irma schreef: Wij gaan er juist prat op dat wij een goede dienstverlening hebben

Irma schreef: zowel op de telefoon, als de chat als de email

Irma schreef: Nogmaals onze oprechte excuses voor dit ongemak

U schreef: Oké, nou ja hopelijk de volgende keer beter!

U schreef: Misschien heb ik pech gehad.

Irma schreef: Daar gaan we voor zorgen, dat kan ik u verzekeren

U schreef: Oké, fijn. Bedankt voor uw tijd.

Irma schreef: Graag gedaan en ik wens u een fijne dag toe

U schreef: U ook een fijne dag

Irma schreef: Uw opmerking heb ik ondertussen onder de aandacht gebracht van de verantwoordelijken

Chatgesprek met organisatie Z

Uiting 3

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Andrea: Goedemorgen, waarmee kan ik u helpen?

Bezoeker: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen?

Andrea: Oh dat is heel vervelend. Onze excuses dat u lang moest wachten op het antwoord, we doen altijd onze uiterste best om al onze klanten goed en duidelijk te woord te staan. En soms is dat niet altijd mogelijk om direct een antwoord op elke vraag te hebben.

Andrea: Als u daar een klacht over heeft kunt u deze het beste schriftelijk of per e-mail aan ons toesturen. Dan zal de afdeling die daar over gaat het voor u in behandeling gaan nemen.

Andrea: Heeft u verder nog vragen?

Bezoeker: Nee, verder heb ik geen vragen op dit moment

Bezoeker: Bedankt voor uw reactie.

Andrea: Fijne dag verder.

Chatgesprek met organisatie AA
Uiting 3 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Miranda: Goedemorgen, mijn naam is Miranda. Waarmee kan ik u helpen? Ik: Hallo Ik: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen? Miranda: Wat vervelend, ik begrijp dat u boos bent. Mijn excuses hiervoor. Via de volgende link kunt u een klacht indienen www...nl Miranda: Binnen 2 werkdagen wordt er dan contact met u opgenomen. Ik: Ja.. vooral teleurgesteld in de service. Ik: Oké dat is wel een idee om te doen ja. Miranda: Ik begrijp hoe u zich nu voelt. Miranda: Hopelijk gaat dit nooit meer gebeuren. Ik: Bedankt voor uw reactie. Ik ga ervan uit van niet! Miranda: Ik wil u inderdaad verzoeken om een officiële klacht in te dienen. Miranda: Graag gedaan. Nogmaals mijn excuses. Ik: Dat ga ik doen. Miranda: Heeft u op dit moment nog andere vragen voor mij? Ik: Nee dit was het wel. Miranda: Oke prima. Dan wens ik u toch een hele fijne dag vandaag! Ik ga ervan uit dat u klacht snel in behandeling wordt genomen. Ja dankuwel hoor. U ook. Miranda: Dank u wel. Miranda: Ik sluit ons chatgesprek. Als u toch nog een vraag heeft, kunt u een nieuw chatgesprek starten.

Chatgesprek met organisatie AB
Uiting 3 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Bernadette: Goedendag , u chat met Bernadette van Wat kan ik voor u betekenen? U: Hallo U: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen? Bernadette: Ik kan me voorstellen dat u hier niet tevreden over bent. Als u een vraag stelt wilt u direct antwoord hebben. Mijn excuses dat het antwoord zo lang op zich heeft laten wachten. U: Ja, precies! Het stelde me erg teleur dat dit niet het geval was. Maar bedankt voor uw reactie.. Bernadette: Graag gedaan. Ik hoop dat er de volgende keer dat u contact met ons opneemt het veel soepeler gaat en u snel geholpen wordt. U: Ik hoop het ook! Daar ga ik ook vanuit. Bernadette: Als u wilt kunt u uiteraard nog een klacht indienen. U: Ja dat kan ik wel doen. U: Dan kan er echt iets mee gedaan worden. Bernadette: ik geef u even een link, een moment graag

Bernadette: www....nl
Bernadette: Hier kunt u een klacht indienen.
U: Ah, dankuwel.
Bernadette: Graag gedaan. Kan ik nog iets voor u doen?
U: Nee dit was het voor vandaag, bedankt.
Bernadette: Dan wens ik u een fijne dag verder.

Chatgesprek met organisatie AC

Uiting 3

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Annette: Goedemiddag, waar kan ik u mee van dienst zijn?

Martin : Hallo

Martin : Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaild en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen?

Annette: Goedemiddag

Annette: Wat was uw vraag aan de medewerker?

Annette: Vervelend dat u lang in de wacht heeft gestaan. Het is vandaag ook erg druk aan de telefoon.

Martin : Mijn vraag is inmiddels beantwoord.

Annette: Kunt u voor mij de vraag herhalen, dan kan ik voor u kijken of ik de vraag kan beantwoorden.

Martin : Ah vandaar..

Annette: Dat is fijn.

Annette: Kan ik verder nog iets voor u doen?

Martin : Nee dat was het wel. Ik wilde dit alleen even laten weten.

Annette: Ik zal het voor u doorgeven. Erg vervelend dat u de service zo heeft ervaren.

Annette: Ik wens u een fijne dag nog!

Martin : Ja ik hoop dat het voortaan beter is!

Martin : U ook een fijne dag.

Annette: Daar moeten we wel vanuit gaan.

Annette: Dank u wel en tot ziens!

Martin : Ja!

Martin : Tot ziens

Chatgesprek met organisatie AD

Uiting 3

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Klant: Hallo

Goedendag, waarmee kan ik je van dienst zijn?

Klant: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaild

en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen? **Ik snap dat je een vervelende ervaring hebt met de klantenservice. Het is laatste tijd erg druk in de lijn inderdaad.**

Klant: Dit moet niet kunnen natuurlijk.. ik ben erg teleurgesteld in jullie service.

Reactie op de mail duurt inderdaad ook even. En snap je boze reactie hier ook over. Ik kan helaas niet voor zorgen dat reactie via de mail sneller gaat, maar ik kan hier wel een melding van maken. Maar meer als dat kan ik helaas niet voor je betekenen

Klant: Hmm. Nou, ja. Jammer.

Heb je nog andere vragen?

Klant: Nee dit was het wel.

Als je verder geen vragen meer hebt dan wens ik je een fijne dag. Na het sluiten van de chat krijg je de mogelijkheid om een Klanttevredenheidonderzoek in te vullen. Dit is een vragenlijst waarin je vragen kunt beantwoorden over mijn dienstverlening en deze chat. Dit voor vernieuwing en verbetering van onze dienst. Alvast bedankt voor de medewerking.

Agent heeft de chat afgesloten

Chatgesprek met AE

Uiting 3

Gesprek tussen **chatmedewerker** en klant.

Jan Jacobs: Hallo

Tugba: Beste Jan, bedankt voor uw contact met de klantenondersteuning van Hoe kan ik u van dienst zijn?

Jan Jacobs: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemailld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen?

Tugba: Dat is heel erg vervelend om te lezen, met wie heeft u gesproken? Wat is de klacht aan uw toestel?

Tugba: Ik kan middels het email adres: janjacobs@gmail.com geen enkel correspondentie terugvinden in ons systeem.

Jan Jacobs: Nee, het was via m'n werkmail.

Jan Jacobs: De klacht is inmiddels verholpen. Maar ik wilde dit in ieder geval even melden bij jullie.

Jan Jacobs: Ik moet zeggen dat ik op dit moment even niet bij de hand heb met wie ik gesproken heb.

Tugba: Mag ik uw werkemail zodat ik de email kan opzoeken

Tugba: Anders is het lastig een registratie te maken van uw klacht.

Jan Jacobs: Ik vind dit niet zo nodig.

Tugba: Prima.

Tugba: Dank u voor het contact opnemen met ... Ik wens u een fijne dag.

Jan Jacobs: Hetzelfde.

Tugba: Dank u!

Chatgesprek met organisatie AF
Uiting 3 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Charlotte: Goedemorgen, wat kan ik voor u doen? Onbekende gebruiker: Hallo Onbekende gebruiker: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen? Charlotte: Dat is inderdaad vervelend. Als u wilt kunt u op de website van ... een klachtenformulier invullen of kan ik voor u een klachtenformulier invullen. Hiervoor heb ik dan wel uw gegevens nodig. Als u het prettig vindt kan ik telefonisch contact met u opnemen om het direct in orde te maken. Onbekende gebruiker: Oké.. dat had ik niet gezien. Onbekende gebruiker: Telefonisch contact komt niet zo goed uit. Dan kan ik een klachtenformulier invullen. Charlotte: Zal ik u de link sturen? Dan hoeft u niet te zoeken op de website. Onbekende gebruiker: Ja, heel fijn [URL] www....nl Onbekende gebruiker: Oké bedankt voor uw reactie Charlotte: Kan ik u verder nog ergens mee van dienst zijn? Onbekende gebruiker: Nee dit was het wel Charlotte: Dan wens ik u nog een prettige dag. Onbekende gebruiker: U ook een fijne dag.

Chatgesprek met organisatie AG
Uiting 3 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Marianne: Hallo Irma: Goedemorgen, waarmee kan ik u helpen Marianne: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen? Irma: O dat vind ik erg vervelend onze excuses hiervoor. Heeft u voor mij een ordernummer of u email adres zodat ik het voor u kan nakijken Marianne: Nee dat hoeft wat mij betreft niet omdat het inmiddels opgelost is. Ik wilde het vooral even laten weten aan jullie. Marianne: Zodat dit in het vervolg beter gaat!! Irma: Ik ga dit doorgeven bij mijn collega's nogmaals onze excuses hiervoor. Marianne: Ja, bedankt. Irma: Fijne dag nog. Irma: Graag gedaan, ik wens u nog een fijne dag verder.

Chatgesprek met organisatie AH
Uiting 2 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Jij: Hallo Doreen: Goedendag, bedankt dat je contact opneemt met ..., Je chat met Doreen, met wie heb ik het genoeg? Jij: Met Tim Doreen: Hey Tim! Wat kan ik voor je doen? Jij: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voordat er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten. Doreen: Dat begrijp ik volledig! Naar welk adres is het brief verzonden? Jij: Weet ik even niet uit m'n hoofd.. het emailadres kreeg ik van een vriend die al eerder gemailld had. Doreen: Okee, als het hier naar toe is verzonden dan is het goed. Adres. Jij: Het was een e-mail, geen brief. Doreen: Dit is ons adres op de Keizersgracht. Wij zijn er inderdaad alleen over issues met ... en apparaten. En dit is ook nog onze pr afdeling. Doreen: Pr@email.nl Jij: Maar de vraag is inmiddels wel opgelost. Wilde het alleen wel even laten weten, omdat ik het niet klantvriendelijk vind. Doreen: Ik stuur onze chat door naar mijn supervisor Tim! En onze excuses voor het allemaal is gelopen. Jij: Oké bedankt. Jij: Ik waardeer de reactie. Doreen: Dat is prima, is natuurlijk vervelend, als je niet direct antwoord kunt krijgen. Ik wens je dan nog wel een hele fijne dag toe :) Doreen: Nog een ding, als het mogelijk is, blijf dan nog even online voor een korte vraag.

Chatgesprek met organisatie AI
Uiting 3 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Gerben: Een hele goede morgen! Bedankt dat je contact opneemt met ..., je chat met Gerben, met wie heb ik het genoeg? Jij: Hallo Gerben: Zeg het eens! Wat kan ik voor je doen? Jij: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemailld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen? Gerben: Ik ga als eerste even het account opzoeken zodat ik alle gegevens kan inzien. Heb je voor mij het e-mailadres van je ... account? Jij: Nee ik heb nog geen account.. Jij: Had een vraag omdat ik erover denk om een account te nemen Gerben: Geen probleem! Ik ga proberen je vraag te beantwoorden. Jij: Inmiddels is het al opgelost..

Jij: Wilde het alleen even laten weten.

Gerben: Het kan soms voorkomen dat het door drukte langer duurt voordat wij een antwoord hebben op de vragen die ons gesteld worden. Dit omdat wij ook niet alle kennis hebben. 95% van alle vragen en problemen kunnen wij direct beantwoorden of oplossen.

Jij: Oke..

Jij: Dankjewel voor je reactie.

Gerben: Mocht het zo zijn, want dat kan ik nu niet nakijken, zo zijn geweest dan spijt dat ons enorm. Wij proberen iedereen zo goed mogelijk te helpen en nemen ook de tijd voor de vragen bij de live chat en onze telefonische ondersteuning.

Jij: Ja dat geloof ik! Misschien had ik gewoon pech. Baalde er wel van.

Gerben: Naar welke afdeling heb je de e-mail met je vraag gestuurd? Want wij hebben hier geen e-mail support.

Jij: Ehmm dat zou ik moeten opzoeken. Weet ik even niet uit m'n hoofd! Ik heb het e-mailadres gekregen van een collega.

Gerben: Toevallig pr@email.com?

Gerben: Als het naar pr@email.com is gestuurd kan het zijn dat die reacties later zijn. Dit omdat zij duizenden mails per dag krijgen en ook moeten filteren wat een antwoord moet krijgen.

Gerben: Ik ga het wel voor je doorgeven of ze hier op willen letten in het vervolg.

Gerben: Kan ik verder nog iets voor je betekenen?

Jij: Ah vandaar.. Bedankt!

Jij: Nee dit was het

Gerben: Heel erg graag gedaan! Ik wens je natuurlijk een hele fijne dag toe en alvast een heel goed weekend!

Gerben: Nogmaals bedankt dat je contact hebt opgenomen met ...! En nog één ding, als het mogelijk is, blijf dan nog even online voor een korte vraag!

Chatgesprek met AJ

Uiting 3

Gesprek tussen chatmedewerker en klant.

U spreekt met: Jeroen

Ik: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen?

Jeroen: Goedemorgen. Dat is zeker niet klantvriendelijk, onze excuses voor deze situatie. Dit is niet hoe het normaal gesproken gaat.

Jeroen: Wat was uw vraag? Misschien kan ik deze nu beantwoorden?

Ik: Nee, inmiddels is mijn vraag al wel beantwoord.

Jeroen: Mooi. Onze verontschuldiging nogmaals.

Ik: Oké, bedankt voor uw reactie.

Jeroen: Graag gedaan! Prettige dag.

Ik: Hetzelfde! Dag.

Chatgesprek met organisatie AK
Uiting 3 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Katja: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen? Klantenservice: Dank voor uw bericht. Ik vind dit heel erg vervelend om te lezen. Kunt u iets meer vertellen? Wanneer heeft u gebeld? Wat is uw e-mailadres? Katja: Inmiddels is mijn vraag beantwoord. Ik wilde het alleen even laten weten aan jullie. Klantenservice: Fijn dat het nu beantwoord is, als u iets meer info heeft kunnen we het in de toekomst misschien anders doen. Jeroen: Dankuwel voor uw reactie. Klantenservice: Graag gedaan. Fijne dag.

Chatgesprek met organisatie AL
Uiting 3 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Wendy: Goedemorgen! Waarmee kan ik je helpen? Ik: Hallo Ik: Ik ben nog nooit zo behandeld! Heb een paar keer geprobeerd te bellen naar de klantenservice. Eerst stond ik heel lang in de wacht en heb ik opgehangen. Daarna werd er wel opgenomen, maar toen kon de medewerker mijn vraag niet beantwoorden. Toen heb ik gemaïld en kreeg ik uiteindelijk antwoord, maar dat duurde een week!! Ik vind dit totaal niet klantvriendelijk en ben dan ook zeer ontevreden over jullie service! Wat gaan we hier aan doen? Wendy : Dat is erg vervelend om te horen en zeker niet de bedoeling dat je dit gevoel hebt en dat je zo word behandelt. Mag ik vragen wat je vraag was aan mijn collega? Ik: Het ging over een koffiezetapparaat dat ik wilde aanschaffen. Ik: Inderdaad vervelend.. Ik: Inmiddels is de vraag wel opgelost gelukkig. Wendy: Fijn om te horen. Mag ik je wel een tip geven voor de volgende keer? Probeer dan om je vraag meteen via de chat te stellen. Dat gaat meestal een stuk sneller. Ik: Oké, bedankt voor de tip. Dit gaat inderdaad wel lekker snel. Wendy: Heb je verder nog vragen voor mij over een product of iets anders? Ik: Nee, dit was het wel voor vandaag. Bedankt voor je reactie. Wendy: Oké, dan wens ik je nog een fijne dag. Ik hoop dat je een beetje van het weer kunt genieten vandaag. Ik: Bedankt, hetzelfde!

Chatgesprek met organisatie AM
Uiting 2 Gesprek tussen chatmedewerker en klant.
Inge: Hallo?- Jeroen: Dag Inge Jeroen: Waarmee kan ik je helpen?- Inge: Hallo Jeroen

Inge: Ik heb een klacht. Anderhalve week geleden heb ik jullie een mail gestuurd en daarop heb ik nooit antwoord gekregen. Nu heb ik deze week al twee keer gebeld. Eerst moest ik heel lang wachten voordat er opgenomen werd en bij het tweede gesprek kon degene die de telefoon opnam mijn vraag niet beantwoorden. Ik vind dit niet erg klantvriendelijk en wilde dit toch even laten weten.

Inge: Bent u er nog?

Jeroen: Sorry Inge, het is behoorlijk druk hier. Mijn excuses. Ik vind het heel vervelend om te horen dat je nog niets gehoord hebt op jouw mail. En dat je niet goed bent geholpen aan de telefoon. Ik zoek het graag voor je uit, naar welk mailadres heb je je e-mail gestuurd? En wat is precies je vraag?

Inge: Oké, vandaar. Ja ik vond het ook erg teleurstellend.. Had het ook niet verwacht van jullie.

Inge: Ah bedankt voor de moeite. Inmiddels is mijn vraag wel opgelost. We gaan met een ander in zee. Maar wilde het nog even laten weten. Misschien kunnen jullie er wat mee. -

Jeroen: Dat is ook niet de normale gang van zaken. Ik vind het erg vervelend om te horen. Goed van je dat je dit aan ons laat weten. Ik ga er zeker achteraan. En hoop dat we in de toekomst wel iets voor je kunnen betekenen

Jeroen: Kan ik je nog ergens anders mee helpen?

Inge: Ik hoop het ook! Ik waardeer de reactie in ieder geval wel. Bedankt daarvoor.

Nee dit was het op dit moment.

Jeroen: Graag gedaan Inge. Ik wens je een fijne dag!