



OMGAAN MET EEN BOZE KLANT

Wees een dame, wees een heer

Daar sta je dan. Oog in oog met een boze klant. Wat zeg je, wat doe je? Hoe kun je zo'n gespannen situatie ontzenuwen? Daar bestaan enkele eenvoudige basisregels voor, weet extern opleider en coach Marc Vermeulen, die voor de chauffeurs de opleiding 'in dialoog met je klant' verzorgt. Maar belangrijker zijn de tips die ervoor zorgen dat je niet in zo'n situatie terechtkomt.

Ik heb héél veel respect voor een goede chauffeur', steekt Marc van wal. 'Ze hebben een zware verantwoordelijkheid, waarbij ze veel kwaliteiten moeten combineren: goed en veilig rijden, met mensen kunnen omgaan, de feeling hebben om in dialoog te gaan, ... Als chauffeur vervoer je elk jaar veertig- of vijftigduizend mensen – dat komt overeen met het aantal inwoners van een stad. Je komt dus vijftigduizend keer in aanraking met mensen, van wie de meesten perfect normaal zijn. Maar wat onthoud je? De vervelende dingen. En zo ga je op den duur geloven dat het merendeel van de mensen niet oké is.'

Krediet of kritiek?

Voor alle duidelijkheid: het merendeel van die veertig- of vijftigduizend mensen is natuurlijk wel oké. Maar hoe vermijd je in de praktijk lastige situaties met hen? Wel, in elk contact kun je krediet óf kritiek krijgen. Je krijgt liever krediet, dat spreekt voor zich. Hoe doe je dat? Deze eenvoudige basisregels zetten je op weg.

- **GBAB: dat staat voor Glimlach, Begroet, Afscheid nemen en Bedankt.** Iedereen kan deze vier contactmomenten op zijn of haar eigen manier invullen.
- **Verzorg je lichaamstaal: kijk de persoon die instapt aan.** Zo zorg je ervoor dat je als een heer of een dame uit het eerste contact komt. Trouwens, ook voor de veiligheid is oogcontact van belang: jij weet wie er in je voertuig zit én de reiziger weet dat jij hem of haar hebt gezien.
- **Zorg dat je op de hoogte bent.** Dit is niet altijd makkelijk, want niet alle nieuwigheden (bv. omleidingen) worden tijdig of duidelijk aan je doorgegeven. Nochtans: hoe beter je op de hoogte bent, hoe beter je mensen kunt bijstaan.

- **Volg het reglement, en breng het op een aanvaardbare manier over op je reizigers.** Een voorbeeld: hoe reageer je als een reiziger vraagt om vóór een halte te mogen uitstappen? Weiger niet botweg ('Dat gaat niet.'), maar elegant: 'Ik begrijp uw vraag, maar volgens het reglement mag ik dat niet doen.' Of, als een reiziger je in volle rit iets vraagt: 'Daar maak ik aan de volgende halte even tijd voor.'

Gebruik je sleutel

Klinkt allemaal mooi. In theorie, althans. Maar het is niet altijd makkelijk om in de praktijk van goede wil te zijn en te blijven. Wat als een reiziger boos blijft?

De volgende technieken kun je in de meeste situaties gebruiken als een passe-partout: een sleutel die de deur opent naar een comfortabelere situatie.

- **Ga even mee in het verhaal van de reiziger.** Reageer niet pinnig als een reiziger instapt die net een kwartier op je voertuig heeft moeten wachten. Zeg dus niet: 'Ik kan niet over andere voertuigen vliegen', maar wel: 'Ik begrijp dat het onaangenaam is, maar stap snel in: 't is hier warm.'
- **Gebruik woorden die de reiziger een goed gevoel geven:** 'Ik ga u helpen', spreek hem of haar aan (niemand is er tegen om 'mijnheer' of 'mevrouw' genoemd te worden), gebruik positieve woorden ('Ik ga mijn best doen') en/of kalmerende woorden ('Stap gerust in'), ... Niet evident, want andere woorden liggen misschien dichterbij in je mond ('Je moet niet zagen tegen mij'), maar die leveren niets op.

- **Zou je het aan je kinderen zeggen?** Denk even na voor je antwoordt. Zou je willen dat je kinderen weten dat jij die woorden gebruikt?

Als je zelf overtuigd bent van deze aanpak, dan kun je erop trainen om zulke sleutelwoorden te gebruiken.

Je job is té belangrijk

Hoe goed je de tips en basisregels ook volgt, soms escaleert een situatie met een boze reiziger tóch. Houd je op zulke momenten aan de reglementering: zet de deuren achteraan open, neem contact op met Dispatching, gebruik je intercom, ... En vooral: breng je reizigers en jezelf in veiligheid. Vermijd de confrontatie, zelfs al word je persoonlijk uitgedaagd – en schreeuwt alle testosteron in je lichaam om die lastige reiziger eigenhandig uit je bus te schoppen. Van zo'n confrontatie kun je trouwens maanden onder de indruk zijn. Bedenk dus op zo'n moeilijk moment: je doet een veel te belangrijke job om je dat te laten aandoen. Beheers je instincten. En dat kun je als je doordrongen bent van de tips en de regels. Veel succes!



'Ik laat hen sowieso razen'

'Waarom ze hier komen aankloppen? Vaak gaat het om verloren voorwerpen of om klachten die ze eigenlijk aan de Klantendienst moeten melden. Hoewel ik jaren bij de belbus heb gewerkt, vind ik het makkelijker om mensen

face-to-face te doen bedaren dan telefonisch: je ziet hun reacties, hun lichaamstaal. Ik laat hen sowieso razen. Als ze hierdoor al wat kalmer worden, kun je argumenteren. Meestal is het probleem dan opgelost ... maar zeker niet altijd, want er zijn er die volharden. Dan zeg ik uiteindelijk: *Sorry, maar hier stopt het. Ik kan niet meer doen dan dit. Dit is de procedure.* Gelukkig heb ik heel veel geduld (*lacht*).'

Isabelle Vanlingen is medewerker Onthaal in Hasselt.



'Oplossen met gezond verstand'

'Ik zeg altijd tegen elke reiziger 'Goeiedag!' en ik stel me empathisch op. Dat werkt. Inlevingsvermogen en oogcontact zijn heel belangrijk in onze job. Niet elke reiziger is altijd even goed gezind, maar

als je hen vriendelijk welkom heet, maakt dat al een groot verschil. Reizigers zeggen soms: *Je lacht altijd, Je bent een zonnetje of Je maakt mij gelukkig.* Zulke complimenten heb je nodig. Zo haal je veel voldoening uit je job. Natuurlijk is het niet altijd rozengeur en maneschijn. Heel af en toe wordt het mij ook te veel. Toen ik eens de deuren van mijn – stampvolle – bus sloot, kwam er net een oudere dame aan. Ik deed meteen de deuren weer open. Ze stapte in en riep: *Onbeschofterik!* En dan schoot ik uit mijn krammen. Achteraf had ik daar spijt van en wilde ik me excuseren, maar het was te laat. Gelukkig kan ik zoets ventileren bij de collega's – en met de jaren leer je beter relativeren. Trouwens, je kunt ook veel oplossen met gezond verstand en goede communicatie. Als ik te laat rijd, leg ik aan de reizigers uit waarom en dan tonen ze daar begrip voor.'

Gerrit Van Criekeinghe is chauffeur in stelplaats Leuven.