

Fare thee well!

Laatst stond het nog in de krant: bij slechte service krijgen sommige klanten last van losse vingers. Dat is natuurlijk een vervelende bijkomstigheid, vooral voor de detailhandel, maar wellicht een sterke stimulans om onder alle omstandigheden klantvriendelijk te blijven.

Niet dat ik tot stelen neig, maar slechte service doet mij soms drastische consequenties trekken. Zo is winkelketen BCC mij definitief kwijt als klant vanwege onbeleefd, ja zelf schofferend, gedrag tegenover mijn eega omdat zij, geheel volgens de garantiebepalingen, aanspraak maakte op kostenloze reparatie van onze stofzuiger. De lage prijs van producten verhindert BCC blijkbaar om personeel aan te nemen dat zich fatsoenlijk kan gedragen. Komt nog bij dat de gemiddelde medewerker in het betreffende Amersfoortse filiaal geen kennis van zaken heeft wanneer ik informatie wens over een specifiek product – zo leert de ervaring.

Zo, dat moest ik even kwijt –gelukkig is BCC niet mijn klant!

De afgelopen drie jaar heb ik als hoofdredacteur achter de schermen van het klantcontactwereldje mogen kijken. Met plezier, want vakbladen maken is een leuke bezigheid. Met de aanstelling van een fulltime hoofdredacteur gaat dit blad echter nog veel beter worden.

Ik onthoud mij voortaan van betweterig commentaar vanaf deze plaats. Dat is voor een journalist heel moeilijk, maar het moet er maar eens uit: facile omnes cum valemus, recta consilia aegrotis damus*, om met de ouden te spreken.

Luuk Ros neemt mijn stokje over.
Jongen, maak er wat van!

En voor alle andere relaties: tot ziens, of zoals Lord Byron het zei:

Fare thee well! and if for ever,
Still for ever, fare thee well!

Anton van Renssen

* Wanneer men zelf gezond is, is het gemakkelijk goede raad aan zieken te geven (Terentius, *Andria* 309).