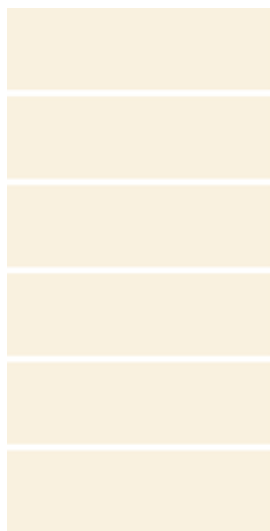


Knowledge is expensive,  
but realise what stupidity can cost you!



## Een welgemeende 'sorry' doet wonderen



*Als uw bedrijf een fout maakt, kan dat in de (sociale) media ernstige gevolgen hebben. Maar als u weet hoe en wanneer u 'sorry' moet zeggen, kunt u de plooiën snel weer gladstrijken.*

**Gebruik de juiste woorden.** Talm niet en draai niet rond de pot. Gebruik woorden als **'verontschuldigen', 'sorry' of 'spijt'** om helemaal duidelijk te zijn.

**Wees persoonlijk.** De vorm van de verontschuldiging hangt af van uw relatie met de klant. Meestal gebeurt dit schriftelijk in een e-mail, een formele brief of een bericht op de website van het bedrijf. Stuur geen standaardberichten. **Wees authentiek en oprecht.**

**Doe het meteen.** Hoe langer u wacht, hoe bozer de klant wordt. De persoon die verantwoordelijk was voor de fout, of zijn overste, moet zich zo snel mogelijk verontschuldigen.

**Leg de schuld nooit bij de andere partij.** Dus niet: **"U hebt de vergadering niet bevestigd"** maar "Sorry voor het misverstand over de vergadering".

**Spreek openlijk over maatregelen.** Eindig uw verontschuldiging met een **positieve noot** door mee te delen welke maatregelen u neemt. Zo toont u dat u het leed van de klant ernstig neemt en dat u zich wilt verbeteren. **Aanvaard dat de andere partij het u misschien niet zal vergeven.**

gelezen bij Bizz - Bron: Inc.com

Een welgemeende sorry  
doet wonderen

08-12-2011 pag. 1



**Eddy Claesen**

Overnemen & Overlaten - Overnamecoach  
Family Business Advisor - Mediator  
Accountant - Tax Consultant

Kuilenstraat 16 • B-3600 Genk  
tel.: +32 89 32 91 10 • fax: +32 89 32 91 19  
eddy.claesen@claesen.be • www.claesen.be