



PIERRE MERCIER,
managing director
COMPUTER PROFILE
pierre@computerprofile.be

**BRUNO VAN MAR-
SENILLE,**
managing director
SIZE COMMUNICATION
Bruno@sizecom.be

Nachtmerries door Sony

Als u in de informatica-industrie een mooi toestel wenst te kopen, is de keuze beperkt: een laptop van Apple of eentje van Sony. Die twee sterke merken onderscheiden zich niet alleen door een permanente innovatie, maar ook door een unieke vormgeving die ervoor zorgt dat elke gebruiker trots is om zijn nieuw speeltje te laten zien. We zijn zelfs bereid om meer te betalen om deel uit te maken van de happy few die een dergelijk juweeltje bezitten. Wij zijn dus gevallen voor een Sony, de kleine VAIO, het summum van mobiliteit. Hij is zeker niet goedkoop, maar hij is mooi en hij biedt ons, 'nomaden van deze tijd', alle noodzakelijke functies.

Maar, groot was onze ontgoocheling, toen men ons een radicale oplossing voorstelde, op het moment dat het eerste probleem, dat ons nochtans erg banaal leek, zich voordeed: "Meneer, de herstelling van uw portable gaat u 700 euro kosten." Wij hadden nooit gedacht zoveel geld uit te geven aan een herstelling. De pc is twee jaar oud en we twijfelen. We ontdekken een beetje te laat dat er een uitbreidend garantiepakket bestond, dat we dus niet genomen hebben. Plotseling krijgen we een nog groter schuldgevoel. Ten slotte beslissen we de pc terug in de doos te steken en terug te sturen naar Sony. Enkele dagen later bevestigt de technische dienst van Sony ons dat het te betalen bedrag inderdaad 700 euro bedraagt. Het moederbord moet worden vervangen. Het blijkt trouwens dat Sony systematisch moederborden vervangt, wat ook het probleem mag zijn, om de organisatie van de support te vereenvoudigen. Hoe dan ook, die strategie blijkt wel erg kostelijk te zijn voor de eindgebruiker, die zich ronduit gegijzeld voelt.

Enkele dagen later komt onze pc opnieuw aan. Alles loopt weer gesmeerd, maar we houden er een wrange smaak aan over. We hebben de indruk dat we de pineut zijn geweest en dat onze trouw aan het merk een deuk heeft gekregen. Om het mes nog wat dieper in de wonde te steken blijkt Brussel rond vaderdag volgeplakt met affiches die verkondigen dat u bij de aankoop van een Sony-laptop een korting van 100 euro krijgt. Volgens ons had het verstandiger geweest in de plaats hiervan

de uitgebreide garantie gratis aan te bieden.

We zijn niet van plan om over de organisatorische keuzes van de Sony-support te discussiëren, maar het lijkt alsof de door ons ervaren frustratie minder sterk had geweest als het bedrijf attent had geweest in zijn klantencommunicatie. Zelfs in een autogarage ontvangt u een factuur met een gedetailleerde uitleg over de uitgevoerde werken en een nieuwe garantie daarop. In het huidige geval, krijgt u uw pc terug in dezelfde verpakking, punt aan de lijn. We hadden het fijn gevonden onze pc terug te krijgen en te kunnen zeggen: "het is duur, maar de dienstverlening is erg professioneel."

Vijf jaar geleden had een vriend die een dure laptop van Packard-Bell had, al snel problemen met zijn toestel. Hij nam contact op met het bedrijf en liet zijn ongenoegen blijken over het feit dat hij al enkele weken na zijn aankoop problemen had. Packard-Bell heeft het probleem snel en professioneel opgelost, zodat onze vriend het gevoel had een VIP-behandeling te hebben gekregen, waardoor het vervelende incident al snel vergeten werd. We weten niet of de dienst na verkoop van de concurrentie beter is, maar we zijn erg ontgoocheld over die van Sony. Voor de prijs van onze zogenaamd buitengewone pc, dachten we echt dat de dienstverlening inbegrepen was.

We veronderstellen dat de technische ondersteuning geen deel uitmaakt van de verantwoordelijkheden van de product manager van Sony, nochtans is het volgens ons één pot nat. We geloven dat de manier van communiceren en van het beheer van het probleem zoveel belangrijker zijn dan Sony heten en streven naar uitmuntendheid.

Wat ook de gevraagde prijs is, van een dergelijk merk verwacht je een dure behandeling met een online 'volgbaarheid' van de teruggestuurde computer. Je ziet een 'meneer Sony' die bij u thuis of op kantoor tussenbeide komt, uitgerust met een multifunctioneel koffertje dat hem toelaat het probleem ter plekke te herstellen om zo de ongemakken maximaal te beperken. Elke gelegenheid om in contact te komen en de klant te ontmoeten is een kans om het idee te versterken dat de klant, ondanks de ergernissen, toch de juiste keuze heeft gemaakt.

“Voor de prijs van onze zogenaamd buitengewone pc, dachten we echt dat de dienstverlening inbegrepen was.”