

Lessen in triestheid met Post NL

Ons postkantoor, waar je een nummertje trok om beidiend te worden bij een van de vier balies, is inmiddels gesloten. Een geniaal ideeetje van ING. We kunnen terecht bij de AKO. Daar is een toonbankje van een meter of anderhalf oranje geverfd. Er staat een aardig meisje achter, die het verder ook niet precies weet.

Ooit was post vitaal, op tijd bezorgd, een vriendelijke postbode. Ik heb het, pas tien jaar geleden, nog meegeemaakt dat pakjes naar boven kwamen in de flat. Inmiddels gaan ook de ouderen schuifelend naar beneden. De jeugdige bezorger kan daar niet meer aan beginnen. Natuurlijk, tijden veranderen en techniek hou je niet tegen. Was het überhaupt mogelijk geweest het ouderwetse servicelevel te handhaven en zou de klant bereid zijn geweest daarvoor te betalen? TNT Post en Post NL gunnen ons deze kans niet. Ze gaan vol voor hun eigen sterfhuisconstructie.

Postbussen

Mijn postbus is verplaatst naar het Neude. Pardon? Maar dat is tien minuten lopen! "Het is de dichtstbijzijnde mogelijkheid." Als ik op zaterdagmiddag een pakketje aflever, vind ik de deur naar de postbussen dicht. Ik doe navraag. "De postbussen zijn op zaterdag tot 12.00 uur geopend." Dat zie ik, maar het postkantoor is de hele middag open, waarom de postbussen dan niet? Wat is dat nou weer voor een slechte service? De balie-medewerkster zegt: "Dan dient u toch een klacht in." Het hele verhaal in een paar zinnen.

Uw klanten betalen de post. Hoe blijer uw klanten, hoe beter het gaat met de post. Klanten worden blij van service en een gedegen afhandeling. Uw service wordt overal afgebroken. Uw medewerkers snappen het niet. De afhandeling leidt eronder. De pakketpoot die nog wel winst maakt, is afgestoten. Echt toekomst.

Koesteren

Als u of uw bedrijf in zijn kracht zit, dan moet u dat koesteren. Als tijden en mogelijkheden veranderen, dan moet u alles op alles zetten om betere service te leveren voor een lagere prijs. Een slechter product met een slechtere service voor hetzelfde bedrag is uw dood. In mijn postbus op het Neude vind ik een brief. De postbussen gaan verhuizen. Alweer? Ze gaan nu naar de Multycopy. Jolijt jolijt, want dat is een stuk dichterbij. Openingstijden op zaterdag? Van 7.30 tot 9.00 uur. Echt waar. Postbedrijf beginnen, iemand?

Cheers!

DAAN QUAKERNAAT (daan@quakernaat.nl, www.quakernaat.nl) is spreker. Met zijn voordrachten helpt hij bedrijf en bestuur met het bouwen van kathedralen. Met het vinden van de balans tussen de zwarte en de witte wereld.

Ik deel uw wereld in, in een zwarte wereld en een witte wereld. Uw zwarte wereld is dat deel dat je kunt vatten in cijfers en regels. Structuurtje, checklistje, blokje, pijltje. Uw witte wereld past fundamenteel niet in een computer of blokjes en pijltjes. Visie, mensen, passie en ideeën, de dingen die we softere zaken noemen.

