

WAT NIET TE DOEN, MET JE SCHOEN.

Als je voor je kind bij Ferna Shoe een paar schoenen hebt gekocht, en wat meer hebt uitgegeven, ga je er van uit dat deze schoenen ook langer meegaan dan indien je een goedkoper paar zou hebben gekocht. Deze stelling is 100% juist. De maatbepaling, in de lengte en breedte staan daar garant voor.

Het vakbekwaam personeel dat u heeft bediend, gaat steeds van het standpunt uit om een verkoop tot een goed einde te brengen. Tijdens de verkoop komen tal van vragen aan bod aangaande het gedrag van uw kind. Vragen zoals: "Is hij/zij nogal sletig, kruipt hij/zij nog dikwijls?", "Als er gefietst wordt, hoe wordt er dan geremd?", "Speelt hij dikwijls voetbal op school, heeft hij slechts één

paar schoenen voor de winter of ...?", enz... Deze vragen moeten u en de verkoopster in staat stellen het JUISTE paar schoenen te kopen/verkoopen. Het duurste paar schoenen is niet per definitie het beste (of lees: sterkste). Dan gaat u tevreden naar huis en wat blijkt... Dat er na enkele dagen opvallende veranderingen aan de schoenen zijn gekomen: de kleur van de tippen is er volledig af, de zool van de schoen is abnormaal afgesleten, de bloemekes zijn er afgevallen, de velcro blijft niet plakken, de achterkant van de schoen is helemaal doorgezakt, er is bijna een gat aan de bovenkant (ter hoogte van de tenen) van de schoen, ... Allemaal zaken die u terug richting Ferna Shoe drijven.

En terecht. Iedere klacht, ongegrond of ongegrond, hebben we graag omdat we dan samen aan de oplossing en aan de oorzaak kunnen werken. Jarenlange ervaring op het vlak van klachtenbeheer hebben tot volgend vast patroon geleid: "Mijn kind doet dat niet, en alle mogelijkheden die de oorzaak van het probleem zouden kunnen zijn, zijn niet van toepassing voor mijn kind." Dit horen we al te vaak maar weet dat kinderen veel meer doen dan enkel stappen en lopen met de schoenen (waar trouwens een schoen voor gemaakt is). De dekmantel: "Jamaar, het zijn toch kinderen.", dekt niet alles. Het is juist dat het kinderen zijn EN daarom doen ze ook meer met hun schoenen dan volwassenen.

Hier een bondige opsomming van wat kinderen zoal doen met hun (enige) schoenen wat de meeste volwassen niet doen met hun schoenen.



Kijk ook even aan de andere zijde...



Volgende zaken kunnen ook nog voor vroegtijdige slijtage zorgen:

- Op de fiets remmen met de tippen van de schoenen
- Of tijdens het fietsen met de zool over de grond schuren
- Veters niet lossen om de schoen aan te doen
- Velcro niet volledig sluiten
- Veel te veel 'spanning' op de ritssluiting tijdens het aan- en uitdoen van de laarzen
- Jumpen, streetdance en natuurlijk het skateboard...

Misschien vinden we hier wel de oorzaak, weliswaar in vele gevallen onbewust. En juist omdat het onbewust is, vinden we het erg dat die 'dure' schoenen het nu reeds laten afweten.

Dit wat betreft de oorzaak. De oplossing is dat we de schoen gaan herstellen. In de meeste gevallen zal dat 'onder waarborg' zijn, soms mits een deelname in de kost. Soms kan het niet meer hersteld worden. Als de oorzaak

bewust is, zal de herstelling niet onder waarborg gebeuren.

Als je van je kind weet dat het bepaalde dingen wel onbewust doet, kan je dat beter aan het begin van de verkoop melden. Het mooiste voorbeeld is als je weet dat je dochtertje veel op de grond kruipt, je beter geen schoenen in lak aanschafft. Leert uw kind juist fietsen, is een schoen met een sterke neus waarschijnlijk beter dan een iets fijnere schoen. Gaat uw kind voor

het eerst naar school, zul je merken dat de schoenen anders 'lijden' dan voorheen.

Overweeg misschien een tweede paar voor vuilere activiteiten (waarom geen paar rubber laarzen). Besef eveneens als je toch met één paar de volledige periode (winter of zomer) wil overbruggen, je beter denkt aan de meest belastende activiteit van uw kind en daar je koopgedrag op afstemt.