

COLUMN 143. IS DE STUDENT EEN KLANT?

Is de student een klant? Het is een terugkerende vraag onder onderwijsmensen. Is het antwoord 'ja', volgt de volgende vraag: Is de student, de klant, koning? Daarna vallen vaak termen als *customer intimacy*. Meestal haak ik dan af.

Ik moest er afgelopen weekend aan denken. Bij mij thuis vouw ik de was op en manage ik alles rond de vaatwasser (specialiteit: bestek). Mijn vrouw hanteert de powertools. Op zaterdag probeerde ze een gat in een tuinmuur te boren en constateerde ze dat ze, om Tim 'The Toolman' Taylor te parafaseren, *more power* nodig had.

Een grotere boor, dus.

De bestelling bij CoolBlue was snel gedaan en toen begon het. Ik kreeg achtereenvolgens via de mail en sms:

- Een orderbevestiging;
- Een factuur;
- Een 'we-zijn-bezig-in-het-magazijn-melding';
- Een verzendbevestiging (aftellen maar, Rens!);
- Een mededeling dat de bezorger op de fiets komt;
- Een mededeling dat de bezorger tussen 11.30 en 12.30 komt;
- Een mededeling dat de bezorger op de fiets zit;
- Een de bezorger is er over 15 minuten-sms;
- Een bezorgbewijs;
- Een vraag om feedback;
- Dezelfde vraag, maar deze keer met kans op een mooie cadeaubon;
- Een bedankt-voor-je-aankoop-mail met tips voor de boor.

Elk bericht begon met mijn voornaam. Rens, we zijn onderweg. Rens, ben je blij? Rens, heb je een minuutje? Gepersonaliseerd, maar niet persoonlijk.

Terwijl mijn vrouw tevreden een gat in de muur boorde, kwam een nieuwe mail binnen en begon ik me onrustig af te vragen, of dit nu een voorbeeld was van een sterk staaltje *customer intimacy*.

Of toch gewoon stalking.