

Document Case 1 Studieboeken

Jury:

Klant:

Ik ben radeloos. Mijn zoon heeft zijn studieboeken nóg niet. Een groot deel van de klas heeft de boeken van economie al, en een klein deel niet. Het duurt nu al vier weken. De boeken zijn ruim voor de zomervakantie besteld. Als ik met de klantenservice van jullie bel, dan zeggen ze: de uitgever kan op het moment niet leveren. De uitgever zegt dat de boeken gewoon leverbaar zijn. Ik snap er niks meer van. Als ik de boeken bij de uitgever bestel, heb ik ze morgen. Maar dan moet ik ze betalen, en dat heeft de school al gedaan.

Bedrijf:

Wij van schoolboekenkijken.nl begrijpen het ook niet. In ons systeem staat dat de uitgever niet kan leveren. Wij hebben nog wel wat boeken staan, maar wij moeten eerst de levering voor onze klanten in regio noord afhandelen. Dan bent u uit zuid weer aan de beurt.