

Klachtenmanagement: de waarde van klachten

Klachten van klanten worden vaak geassocieerd met "lastig gedoe", terwijl het hand in hand gaat met productverbetering. Door een goede klachtafhandeling win je het vertrouwen van de klant en krijgt je organisatie een betere reputatie. Daarnaast is het behouden van een klant een stuk goedkoper dan het werven van een nieuwe. Je kunt dus veel voordelen behalen door kritisch te luisteren naar wat je klant te vertellen heeft. In de training *Klachtenmanagement: de waarde van klachten* ga je aan de slag met verschillende praktijkvoorbeelden en leer je hoe je je op moet stellen ten opzichte van diverse "klagers" (uiteenlopend van "agressief" tot "emotioneel"). Ook leer je hoe je kunt reageren op een onterechte klacht, zonder de klant te beledigen. De training biedt je diverse handvatten om een efficiënt en opbouwend gesprek te voeren met je klant. Daarnaast is er volop aandacht voor het afhandelen van de klacht op lange termijn door een efficiënt klachtafhandelingsbeleid op te stellen.

Onderwerpen

- Type klachten
- Luistertechnieken
- Vraagtechnieken
- Omgaan met onredelijkheid
- Communicatie: uitleg geven en afspraken maken
- Grenzen aangeven
- Klachtafhandelingsbeleid opstellen
- Omgaan met emotie en onvrede van een klant
- Erkennen van fouten
- Win-win oplossingen vinden
- Positief afsluiten van het gesprek

Resultaten

- Je weet achter de kern van een klacht te komen, doordat je vraag- en luistertechnieken weet in te zetten;
- Je kunt efficiënt en opbouwend gesprekken voeren met klanten;
- Je weet hoe je je moet opstellen ten opzichte van diverse "klagers" en
- Je hebt tools in huis om een efficiënt klachtafhandelingsbeleid op te stellen.

Doelgroep

Deze training is bij uitstek geschikt voor deelnemers die met klachten te maken hebben, zoals helpdeskmedewerkers,



2 dagen

€ 1250,- excl BTW

Thu 13 en Fri 14 Aug

Inschrijven

Thu 24 en Fri 25 Sep

Inschrijven

Thu 29 en Fri 30 Oct

Inschrijven

[Meer actuele data](#)

verkopers, medewerkers van een klachtenlijn en leidinggevendenden die meer grip op de klachtafhandeling binnen hun organisatie willen krijgen.

Werkwijze

- Maatwerk staat bij ons centraal: door een telefonisch intakegesprek inventariseert de trainer jouw persoonlijke leerdoelen. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald.
- We vinden een veilige trainings sfeer belangrijk, omdat je je prettig moet voelen bij het experimenteren met nieuwe kennis en vaardigheden.
- We geloven sterk in het doen en ervaren, in plaats van vertellen over de inhoud van trainingen, waardoor al onze trainingen actief van aard zijn.
- Om de kwaliteit van de training te kunnen garanderen, hanteren wij voor de training een maximale groepsgrootte van acht deelnemers, zodat we het leereffect en rendement kunnen waarborgen.

Vereiste voorkennis

Voor deze training is geen specifieke voorkennis nodig. Werkervaring in een functie met klantcontact is wel een pre, omdat je dan eigen praktijkvoorbeelden kunt inbrengen.

Lesvorm

Klassikaal

Referenties

S. Rietveld - Ename Uitvaartzorg De training was leerzaam (mede dankzij de trainer) ik heb meer geleerd dan ik had verwacht, er is meer achtergrond informatie met het behandelen van klachten dan 'alleen' iemand vriendelijk te woord staan. Beoordeling: 9.8

[Meer referenties...](#)

