



Kleinzand 8

5324 EJ Ammerzoden

T. 073 6126095

www.movethecrowd.nl

info@movethecrowd.nl

Het omgaan met klachten

Algemene informatie:

Het grootste compliment dat een klant kan maken is het uiten van een klacht. Dat klinkt misschien raar maar een klagende klant geeft je de mogelijkheid de relatie te herstellen. Wanneer ze niet klagen maar wel wegblijven is de schade veel groter. Toch is omgaan met klachten in veel gevallen een uitdaging. Je hebt immers te maken met mensen die ogenschijnlijk iets negatiefs te melden hebben. Met soms alle emoties van dien. Deze workshop geeft je praktisch handvatten om van een klagende klant een blijde koper te maken.

Doelgroep:

Als het omgaan met klachten een onderdeel is van je werk geeft deze workshop je een aantal praktische handvatten om hier met meer zelfvertrouwen mee om te gaan. De manier die wij je aanleren leidt tot het adequaat omgaan met klagende klanten en tevens versterkt het de relatie voor in de toekomst. Wie wil dat nu niet?

Programma-onderdelen:

- Het verschil tussen een klacht en een bezwaar
- Het effect van een goede klachtafhandeling
- De 10 - 11 regel
- Taakgerichte klachtafhandeling
- Mensgerichte klachtafhandeling
- Het verschil tussen terecht klachten en onterechte klachten
- De structuur van klachtafhandeling
- Omgaan met geëmotioneerde mensen
- Opstellen van een persoonlijk actieplan

Vorbereiding:

Beschrijf enkele situaties waarin je te maken hebt met klachten. Geef tevens aan of de klacht terecht of onterecht is. Schets ook hoe je hier mee bent omgegaan.

Duur:

2 dagdelen

Vorm:

Klassikaal

Investering:

€ 495,00 excl. BTW

Inclusief:

- Alle benodigde leer- en oefenmaterialen.
- Arrangement (zaalhuur, koffie, thee en lunches bij de dagopleiding).
- Onbepaalde hulp buiten de opleidingsuren in de vorm van telefonische en E-mail ondersteuning.

Resultaten:

Na het afronden van de workshop ben je in staat om:

- Met meer zelfvertrouwen klachten te behandelen.
- De mens achter de klacht te repareren.
- Van klagende klanten tevreden kopers te maken.