

Professioneel klachten behandelen

“Maak van een klacht een kans!”



In elke organisatie kan er iets mis gaan. De klant heeft niet gekregen waar hij om gevraagd heeft, is niet correct behandeld, iets voldeed niet aan de verwachtingen of er is sprake van miscommunicatie. Tegenwoordig laten klanten zich vaker horen dan voorheen. Zij zijn vaak goed op de hoogte van hun rechten en weten waar ze hun klacht moeten uiten. De kans is klein dat uw organisatie deze klachten met een standaard methode kan oplossen. Tijdens deze workshop leert u professioneel en effectief om te gaan met klachten. Hierdoor verlopen gesprekken makkelijker, prettiger en effectiever.

Doelgroep

Wij verzorgen deze maatwerkworkshop voor:

- Bestuurders
- Leidinggevenden
- Medewerkers
- Teams

Inhoud

- Wat verstaan we onder een klacht?
- Klachten: vervelend of een kans?
- Verschillende manieren waarop klachten worden geuit.
- Wat willen klagende klanten bereiken en welk gedrag vertonen zij daarbij?
- Inspelen op verschillende typen klanten: DAS-model.
- Het correct opvangen van klachten: de 6 O's.
- Valkuilen in klachtbehandeling.
- Communicatietechnieken.
- Emotioneel gedrag herkennen en beïnvloeden.

Aanpak

Tijdens de workshop wordt theorie afgewisseld met praktische oefeningen. Uw praktijksituaties staan hierin centraal. U ontvangt persoonlijke feedback en concrete handvatten om klachten in de toekomst klantgericht en effectief te behandelen. Na afloop van de workshop ontvangt u een reminder met daarop de belangrijkste punten.

Resultaat

U bent in staat een klacht te analyseren en een emotionele reactie van een klant op te vangen en om te buigen. Hierdoor kunt u professioneel en effectief omgaan met klachten, waardoor gesprekken makkelijker, prettiger en effectiever verlopen.

Duur

Duur: 1 dag
Uitvoering: Op locatie van de (onderwijs)organisatie

Uw investering

Prijs: € 2.150,-- per groep* (exclusief BTW**)

*Maximaal 15 deelnemers.

**Mogelijk kunnen wij deze training BTW-vrij voor u uitvoeren.