

Klachtenbehandeling

“Maak van een klacht geen klucht en van uw klant geen lucht.”

Het zal u zijn opgevallen dat klagen niet meer tot het verleden behoort. Een klant betaald voor zijn product of dienst en wil waar voor zijn geld en stelt hieraan hoge eisen. Kent u de situatie van klagende klanten? Stelt u zich dan gerust, u kunt deze klacht namelijk oplossen en uw klant tevreden stellen. Deze mogelijkheid heeft u niet bij ontevreden en niet klagende klanten.

Een klacht is een kans om te leren om het de volgende keer beter te doen. Daarnaast leert u hoe u klachten efficiënt en effectief kunt oplossen. Het resultaat: tevreden klanten die herhalingsaankopen zeker niet uitstellen.

Men leert:

- De klacht te herkennen.
- Externe en interne klachten te onderscheiden.
- Niet klagende klanten te herkennen.
- Onbekende klachten te traceren en op te lossen.
- Omgaan met boze klanten.
- Met de klant een oplossing te zoeken.
- Omgaan met klachten in groepen.
- Non-verbaal klachtgedrag te herkennen.
- Reageren op schriftelijke klachten.
- Uniform te werken.
- Een klachtregistratie op te stellen voor uw bedrijf.
- Telefonisch klachten te behandelen.
- Imagobuilding.
- Eigen doelstellingen te realiseren.
- Nazorg te geven.

Training voor:

Medewerkers die te maken hebben met klachten, zowel intern als extern.

Hoe het werkt:

De training is een wisselwerking van uitleg, interactie en praktijkoefening en duurt, afhankelijk van uw wensen **1 werkdag**.

De cursus wordt vooraf met u doorgesproken en op maat gemaakt.

Op onze website blijft u op de hoogte van alle ontwikkelingen op het vakgebied.

Resultaat:

Na deze training bent u in staat om:

- Klachten te categoriseren
- Klachten te analyseren
- Oorzaken te herkennen
- Klachten te registreren en deze registratie toe te passen
- Correct te blijven

U investeert voor deze training een bedrag van € 365,- p/p exclusief BTW, inclusief deelnemersmaterialen en trainingtools.