

Kent u de uitdrukking 'Eén klacht krijgt duizend monden?' En weet u dat 7 van de 10 klanten hun klachten niet bij u kenbaar maken, maar direct een andere leverancier zoeken? Een klacht is een kans om aan uw klant te tonen dat u ook klaarstaat als het misgaat. Lost u de klacht écht goed op, dan ontstaat een vertrouwensrelatie die nog hechter is dan vóór de klacht. Staat deze visie ook al uw medewerkers helder voor ogen? In de training 'De kracht van de klacht' leert men klachten om te buigen naar positieve actie. De relatie met uw klant zal verbeteren en bovendien zal die tevreden klant lovend spreken over uw bedrijf. Kunt u zich betere promotie voorstellen?

Omgaan met klachten™

De kracht van een klacht

Training van 2 dagen

Voor wie? De training is speciaal ontwikkeld voor het eerste aanspreekpunt voor de klant in uw organisatie, de 'frontliners' op de afdeling verkoop, administratie, receptie, of medewerker op een helpdesk.

Wie is mijn trainer? De trainer is een praktijkgerichte professional die zelf veel ervaring heeft met klachtenafhandeling. Communicatie, met name emotie in de communicatie is het specialisme.

Wat leer ik? Na de training begrijpen de deelnemers de kans die iedere klacht in zich heeft. Men is in staat om:

- emoties op te vangen
- de klant c.q. de klacht te respecteren en op waarde te schatten
- de klantrelatie te verbeteren en het vertrouwen naar een hoger niveau te tillen
- de communicatievaardigheden te verbeteren, specifiek op klachten, ontevreden klanten of andere (telefoon-) gesprekken waarin de emotie met de klant hoog oploopt.



Gerda Cramer

Trainer bij IMK Opleidingen

"Kunnen we het er even over hebben?"

"Klachten en bezwaren opvangen is een onplezierige taak. Als je in staat bent om je gesprekspartner op een ontspannen manier tegemoet te treden, is een klacht ook een mooie kans om je klantrelatie te verbeteren. Belangrijk is om inzicht te krijgen in het proces: wat is jouw gedrag in deze rol, en hoe combineert dat met het gedrag van de ander?"

Hilarische momenten ontstaan als 'het feest der herkenning' zijn intrede doet in deze training. Per slot van rekening hebben veel mensen de neiging om in dezelfde valkuilen te trappen."

Werkwijze De training start met het inventariseren van persoonlijke leerwensen. Tevens wordt u op de eerste dag gevraagd een praktijkcasus in te brengen, die dag 2 wordt geanalyseerd.

Er wordt gewerkt in kleine groepen van gemiddeld 8 tot 10 personen, het maximum is 14. De werkwijze kenmerkt zich door een praktijkgerichte aanpak. Oefeningen, discussie, rollenspel en ervaringsuitwisseling voeren de boventoon. Theorie dient ter ondersteuning. De interval van een week geeft u de kans om met het geleerde te experimenteren in de praktijk en deze ervaringen uit te wisselen op de tweede trainingsdag.

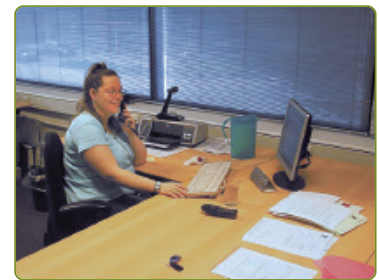
Aanverwante cursussen

- Training *Communicatievaardigheden* (voor binnendienstmedewerkers) (2 dagen)
- Training *Effectief telefoneren* (2 dagen)
- Training *Telefonische verkoop en acquisitie* (2 dagen)
- Cursus *Commerciële binnendienst* (3 dagen)
- Training *Klantgericht telefoneren* (2 dagen)
- Basiscursus *Acquisitie en opdrachtvererving* (2 dagen)

Studiepunten Met deze training verdient u studiepunten waarmee u het diploma Foundation/ Practitioner/Master of Management & Leadership kunt behalen. Lees meer over de studiepunten op www.IMKopleidingen.nl/sp.

'Omgaan met dominante klanten, dat lukt me nu veel beter!'

"Ik heb gekozen voor deze training omdat op de service-afdeling waar ik werk veel verschillende vragen neergelegd worden waar ik goed mee om wil gaan. Ik heb al heel veel gehad aan het inzicht in de verschillen tussen dominante, afstandelijke en sociale klanten en vooral hoe daar mee om te gaan. Ook te bemerken dat andere cursisten gelijksoortige situaties kennen en hoe zij problemen oplossen, was voor mij heel waardevol. Een positieve training waar ik al heel veel aan heb gehad!"



Natascha van Hijkoop-Keislair

Service-assistente bij Kaltenbach BV, Wateringen

Programma

- Inventariseren leerwensen en praktijkcasus
- Het communicatieproces
- Verbale en non-verbale communicatievaardigheden
- Kenmerken van gedrag
- Het 'Over-de-Rooie-model'
- Gesprekstructuur bij klachten
- Conflicthantering
- Omgaan met verwijten en onredelijkheid
- Emotiereductie
- De ja-cadans bij emotie
- Effectiviteit in het oplossingsproces
- Het brengen van slecht nieuws
- Nazorg in klachtenbehandeling
- Klachtenregistratie



Deze training wordt alleen op maat als incompanytraining uitgevoerd.

Graag bespreken we met u de mogelijkheden voor uw organisatie. Neem contact op met IMK Support op **0172 - 42 34 56**