



Actief omgaan met en in spelen op klachten en slecht nieuws gesprekken

Inleiding

U hebt het vast wel eens meegemaakt: u had een klacht over een product bij een onderneming. Kunt u zich nog herinneren hoe u benaderd werd door het personeel? Heeft u ook vaak moeten ervaren dat u aan het einde van het gesprek bozer was dan aan het begin? Had u ook het gevoel dat u als lastig werd ervaren en dat zij u niet begrepen? Is de relatie met deze onderneming ooit nog goed gekomen? Een onderneming zonder klachten bestaat helaas niet, maar uw onderneming streeft natuurlijk naar zo min mogelijk klachten. Toch ontkomt u er niet aan dat een klant soms een klacht heeft. Onze benadering is dat een klacht niet betekent dat dit het einde van de relatie met de klant is. Door een klacht kunt u juist de relatie met uw klant versterken. Het leereffect van deze training is dan ook: dat u de relatie met uw klant kan verstevigen als deze een klacht bij u meldt!.

Doel

Na afloop van de training zult u bewuster en klantgerichter omgaan met klachten. U zult een klacht als een kans beschouwen om de relatie met uw klant te verstevigen.

Doelgroep

Iedereen die in zijn organisatie in contact staat met klanten.

Competenties

Deze training draagt bij aan de ontwikkeling van de volgende competenties:

- Beheersing van emoties.
- Communicatief kunnen inspelen op tegenspel.
- Sturen naar acceptabele oplossingen.
- Het voeren van slechtnieuws gesprekken.
- Assertief en klantgericht communiceren

Intake

Voor deze training zal een beknopte schriftelijke intake worden gedaan om een zo goed mogelijk zicht te krijgen op uw specifieke leerdoelen.

Methode

In deze training wordt veel aandacht besteed aan het oefenen van praktijksituaties in de vorm van rollenspellen. Deze rollenspellen worden opgenomen op video en teruggekeken. U krijgt dan feedback van de trainer en de overige deelnemers. Op deze manier krijgt u persoonlijke handvatten aangereikt en leert u uw sterke punten te onderkennen en te benutten.

Voor meer informatie
Bel of mail naar:

OSP OPLEIDINGEN B.V.
Postbus 145
2665 ZJ Bleiswijk

Bezoekadres:
Maria Montessorilaan 19
2719 DB Zoetermeer

www.ospopleidingen.nl
info@ospopleidingen.nl
Tel: 079 - 361 61 16
Fax: 010 - 892 09 60

Inhoud

- Marketing: basisprincipes, inzichten van uw markt en uw positie hierin
- Voor- en nadelen van de telefoon
- De belevingswereld van de klant en die van u
- Opbouw en indeling van klachtenbehandeling
- Ontvangen van de klant: zichtbaar en telefonisch
- Handvat voor het omgaan met klachten
- Nabellen van een klacht
- Slecht nieuws gesprek voeren
- Nazorg van een klacht
- De actie die de onderneming neemt na de klacht
- Maken van een actieplan voor uw onderneming.

Werkvormen

- Plenaire discussies
- Rollenspellen
- Cases
- Mini-teaching.

Duur van de training

De training Actief omgaan met en inspelen op klachten duurt 1 dag.

Locatie en Data

Deze training wordt verzorgd in het midden van Nederland of op locatie.

Incompany

Uiteraard is het mogelijk om dit programma af te stemmen op de specifieke behoeften van uw organisatie en als een incompany training te organiseren. Hiervoor maken wij graag met u een afspraak.

Inschrijfkosten

545 euro (exclusief BTW) Dit bedrag is inclusief lunch, koffie, thee en een naslagwerk.

Voor meerdere deelnemers gedurende een heel jaar, ongeacht in één of meerdere OSP trainingen, kunt u met ons een overeenkomst sluiten.

Inschrijven

Graag reserveren wij een plek voor u in deze training. U kunt ons bereiken via:

OSP Opleidingen B.V.
Postbus 145
2665 ZJ Bleiswijk

Tel.: 079 – 361 61 16
Fax: 010 - 892 09 60

E-mail: info@ospopleidingen.nl
Website: www.ospopleidingen.nl