

Positief omgaan met klachten van klanten

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

Ref : TRR - Prijs 2024 : € 1 300 excl. BTW

Omgaan met ontevredenheid van klanten betekent zowel luisteren als reageren om ervoor te zorgen dat de klanttevredenheid wordt hersteld. In deze training leert u hoe u klachten kunt ontcijferen, zodat u het juiste gedrag en de juiste communicatie kunt hanteren om ze in goede banen te leiden.

PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Klachten van klanten begrijpen en analyseren

Uw interpersoonlijke en commerciële vaardigheden ontwikkelen om effectiever met klachten om te gaan

Omgaan met agressie en delicate situaties

Een incident omzetten in positieve actie

PEDAGOGISCHE METHODEN

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk met toepassing op de context en ervaring van de deelnemers.

HANDS-ON WORK

Groepsbrainstormen en creativiteitsoefeningen, gedragssimulaties en gefilmde rollenspellen, casestudies uit het echte leven.

HET PROGRAMMA

laatste update: 09/2024

1) De situatie met betrekking tot claims

- Definities en gradaties: incident, klacht, escalatie, enz.
- De legitimiteit van de vordering van de klant: rechten en plichten van de partijen.
- Wie is de eiser? Waarom dienen ze een claim in?
- Onderzoek van het probleem vanuit een objectief oogpunt, vanuit het oogpunt van de persoonlijkheid van de klant.
- Lijst van concrete situaties in bedrijven. Hoe zijn ze tot nu toe aangepakt?
- Een speciaal geval van escalatie en incidenten die te veel proporties aannemen.
- Soorten kritiek.

Maak een checklist van de meest voorkomende klachten of de klachten die problemen veroorzaken. Feedback over escalatie van incidenten.

2) Hoe maakt u van een ontevreden klant een tevreden klant?

- De sterke en zwakke punten van het bedrijf.
- Gedane beloften.
- De werkelijkheid van binnenuit gezien.
- Voorzienbare problemen met klanten.

Discussies gebaseerd op echte klantcases.

3) Het profiel van de "eiser"

- Wat is een tevreden klant?
- Wat zijn de kenmerken? Hoe beoordelen ze de geleverde service?
- De omgeving van de klant, hun eigen kennis en vaardigheden en hun waardensysteem.
- Het begrip kwaliteit. Het effect van tijd.

DEELNEMERS

Mensen die telefonisch contact hebben met externe en interne klanten: assistenten, secretaresses, vertegenwoordigers, afdelingen aftersales en klantenrelaties.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN -TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- Het verschil tussen product en dienst.
- De verschillende componenten van ontevredenheid.
- De verschillende persoonlijkheidstypes.
- Hoe spoort u ze op, hoe benadert u ze, hoe communiceert u met ze? Hoe gaat u te werk?

Maak in groepjes een mindmap van de verschillende profielen van aanvragers.

4) De claim zelf beheren

- Dialoog: vragen stellen en actief luisteren.
- Bezwaren: verschillende soorten en reactietechnieken.
- Empathie is niet alleen een houding, maar ook een aanpak en methode in vier stappen.
- Argumentatie en overtuigingskracht: verschillen tussen logos, ethos en pathos.
- Onderhandelen: weten hoe u nee moet zeggen.
- Omgaan met agressie en delicate situaties : DESC.
- Incidenten en klachten gebruiken om vooruitgang en verbetering te stimuleren.

Het speciale geval van verergerde agressie. "Ik heb geen oplossing"-oefening: het ontwikkelen van klantalternatieven in extreme gevallen.

DATA

Neem contact met ons op