

Hoe omgaan met klanten en klachten?

DOELSTELLINGEN

Het is niet altijd vanzelfsprekend om op een professionele en efficiënte manier te communiceren. Deze opleiding helpt u om goed te luisteren naar vragen en klachten van klanten en hier op een assertieve wijze op te reageren.

Deze opleiding heeft als doelstelling om:

- te leren omgaan met ontevreden cliënten op een assertieve en constructieve wijze;
- klachten efficiënt te kunnen behandelen;
- op deze manier voor klantentevredenheid te zorgen.

SAMENVATTING

Categorie:

- Persoonlijke ontwikkeling

Niveau:

Basic

Type opleiding:

Klassikale opleiding

Prijs:

In kader van paritair initiatief, worden de paritaire prijsrichtlijnen toegepast.

DOELGROEP

De opleiding kan gevolgd worden door verschillende doelgroepen die:

- veelvuldige professionele klantencontacten hebben, zowel intern als extern, zowel persoonlijk als telefonisch (bijvoorbeeld loketbedienden, administratief medewerkers, dossierbeheerders...)
- een beter inzicht willen krijgen in de relatie met hun klanten
- de relatie met hun klanten willen optimaliseren.

VEREISTE VOORKENNIS

Basic level: Er is geen specifieke voorkennis vereist voor deze opleiding.

De deelnemers hebben inzicht in de basisprincipes van communicatie. In deze workshop leren de deelnemers al doende. Er wordt dus een actieve participatie van hen verwacht.

PROGRAMMA

Inhoud

- De evolutie van productgericht naar klantgericht werken.
- Het belang van de moeilijke klant en zijn klacht.
- Soorten klachten.
- Klantgericht handelen van onthaal tot afronding.
- De eigen emoties beheersen.
- Op een adequate manier reageren op de emoties van de klant.
- De relatie met de klant herstellen.
- Tot goede wederzijdse oplossingen komen.

Praktische informatie

Duurtijd: 2-daagse opleiding

Uren: 9u-17u (6 lessen per dag)

Plaats: Febelfin Academy, Phoenix gebouw - Koning Albert II-laan 19 1210 Brussel

METHODOLOGIE

Een '**Klassikale opleiding**' volg je in groep. Je bent samen met de andere deelnemers en de docent aanwezig op een afgesproken tijdstip in hetzelfde leslokaal. Er is mogelijkheid tot interactie en feedback, zowel van de deelnemers naar de docent toe als omgekeerd. Het lesmateriaal bestaat als basis uit een presentatie via het MyFA leerplatform, aangevuld met diversen zoals (digitale syllabus, presentatie, audiovisuele fragmenten, ...).

Vorm: Klassikaal

Tijdens onze **interactieve opleidingen** staan we zo dicht mogelijk bij de werkpraktijk van elke dag. De focus ligt op praktijktips, handige schema's en herkenbare situaties of cases. Via praktische opdrachten in kleine groepjes wordt aan de deelnemers de mogelijkheid geboden om te reflecteren over bepaalde aspecten van de aangereikte topics. Na feedback van de groep en de trainer kunnen die eventueel verder uitgewerkt worden.

Lesmateriaal: Powerpoint presentatie (slides)