Hoe omgaan met klanten en klachten?

DOELSTELLINGEN

Het is niet altijd vanzelfsprekend om op een professionele en efficiënte manier te communiceren. Deze opleiding helpt je 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.

Deze opleiding heeft niet tot doel om juridisch advies te geven met betrekking tot individuele klachtendossiers of lopende gerechtelijke procedures. De opleiding focust op het versterken van communicatieve vaardigheden in het omgaan met klanten en klachten in een algemene context.

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

Dag 1

Klantgerichtheid

- De klant: wie is hij?
- De relatie tussen de klant, het bedrijf en mijn functie
- Klantgericht - Bedrijfsgericht
- De klant beslist met wie hij zaken doet

Kenmerken van de hedendaagse klant

- Wat verwacht de klant van de dienstverlening?
- Mijn persoonlijke bijdrage aan het klantgerichte imago van mijn functie
- Mijn bijdrage aan een klantgericht imago van het bedrijf
- Enkele punten om onze klantbenadering te verbeteren
- Vijf onaanvaardbare gedragingen
- Wat is een klant?

Dag 2

Een klantgerichte houding veronderstelt een goede communicatie

- Wat is communicatie?
- Verbale communicatie, een alledaags feit
- Communicatie als proces
- Vier axioma's met betrekking tot communicatie
- Communicatie bestaat uit verbale en non-verbale taal
- Het is onmogelijk om niet te communiceren
- Het gesprek wordt gekenmerkt door twee niveaus: de inhoud en de relatie
- Communicatie is circulair
- Moeilijkheden in interpersoonlijke communicatie
    - De ontvanger wil geen dialoog aangaan
    - De ontvanger wil wel dialoog aangaan

De telefoon en klantgerichtheid

    - De verschillende functies van de telefoon
    - Voordelen en nadelen van de telefoon
    - Een klacht: hoe deze positief te ontvangen?
    - Zorg voor de taal
    - Enkele tips
    - Enkele extra overwegingen
    - Structuur, inhoud en technieken van een klantgericht telefoongesprek
    - Persoonlijk actieplan

PRAKTISCHE INFORMATIE

- **Duurtijd:** 2-daagse opleiding
- **Uren:** 9u-17u (6 lesuren 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, …).

Opleidingsmateriaal: PowerPoint presentatie