

# Omgaan met klachten

Buig een klacht om naar een positieve actie

Alleen als maatwerktraining beschikbaar



#### Voor wie?

De training *Omgaan met klachten* wordt aangeboden op MBO-niveau en is speciaal ontwikkeld diegene die het eerste aanspreekpunt voor de klant zijn. Oftewel, de 'frontliners' op de afdeling verkoop, receptie, administratie of helpdesk.

scan mij



Offerte aanvragen?  
[salesacademie.nl/ok](https://salesacademie.nl/ok)

**Klachten van klanten, vrijwel iedere organisatie krijgt er mee te maken. Toch biedt een klacht een kans om je klant te laten zien dat je ook meedenkt als er iets misgaat. Sterker nog, wanneer je een klacht écht goed oplost kan dit de vertrouwensband en klantrelatie zelfs versterken! In de training *Omgaan met klachten* leer je hoe je klachten op een klantgerichte manier kunt behandelen en vervolgens om kunt buigen naar een positieve actie. Alles met als doel een verbeterde relatie met de klant te creëren!**

#### Wat ontwikkel ik?

Om goed om te kunnen gaan met klachten leer je in deze training zowel de klant als de klacht te respecteren en op waarde te schatten. Uiteraard wordt er tijdens de training aandacht besteed aan het verbeteren van de communicatieve vaardigheden specifiek gericht op ontevreden klanten of andere (telefoon)gesprekken waarbij de emotie van de klant hoog oploopt. Na afloop van de training ben je in staat om emoties op te vangen en de relatie met de klant te verbeteren en het vertrouwen te versterken.

#### Wie is mijn trainer?

De training staat onder leiding van een professional met veel praktijkervaring met klachtenafhandeling. De trainer is gespecialiseerd in communicatie, en met name de emotie in de communicatie. Aan de hand van praktijkcasussen en jouw individuele leerwensen laat de trainer je alle belangrijke aspecten van het omgaan met klachten zien.

#### Onze aanpak

Aan het begin van de training worden de persoonlijke leerwensen geïnventariseerd. Daarnaast wordt gevraagd een praktijkcasus in te brengen, welke op de tweede trainingsdag geanalyseerd wordt. Oefeningen, rollenspellen, ervaringsuitwisseling en discussies voeren de boventoon in deze training. De werkwijze kenmerkt zich dus door

een praktijkgerichte aanpak, waarbij theorie ter ondersteuning dient. De week tussen de eerste en tweede trainingsdag geeft de kans om het geleerde in praktijk te brengen. Op de tweede trainingsdag kunnen vervolgens de ervaringen uitgewisseld worden.

## Programma

De training bestaat uit 2 dagen met één week tussen de trainingsdagen in. De training vindt plaats van 10.00 uur tot 17.00 uur.

- 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
- Reduceren van emoties
- De ja-cadans bij emotie
- Effectiviteit in het oplossingsproces
- Het brengen van slecht nieuws
- Nazorg in klachtenbehandeling
- Klachtenregistratie

**Deze training is alleen als maatwerk training beschikbaar**

Wil je van gedachten wisselen over de exacte invulling van deze training, gebaseerd op jullie organisatie? Stuur ons dan vrijblijvend een maatwerk aanvraag!

# Onze trainingen en opleidingen gaan altijd door...



scan mij



## ...hoe dan ook

Goed nieuws! Onze trainingen en opleidingen gaan door. Altijd! Klassikaal als het kan (met inachtneming van 1,5 meter afstand) en online als het moet. Op voorwaarde dat het minimum aantal deelnemers bereikt is. Schrijf je dus gerust in voor een training, opleiding of cursus. Kijk op [salesacademie.nl/altijd-door](https://salesacademie.nl/altijd-door) voor meer informatie.



**NEDERLANDSE  
SALES ACADEMIE**

POWERED BY IMK OPLEIDINGEN