

Klachtafhandeling

DE CURSUS

— Klachten aannemen en het omgaan met lastige klantsituaties is een kunst op zich. Hoe handelt u bij een onduidelijke omschrijving van een klacht? Wat doet u wanneer een klant onredelijke eisen stelt? Hoe gaat u om met klanten die bij voorbaat al boos zijn? Wat zijn de rechten en plichten van de consument? Bij het aannemen van klachten komt meer kijken dan alleen vakinhoudelijke kennis. En als u de klacht goed afhandelt, heeft u er vaak een klant voor het leven bij. Deze cursus verhoogt de klantgerichtheid bij telefonisch èn persoonlijk contact.

.....

WAT KUNT U NA DEZE CURSUS?

- Klachten herkennen en op de juiste manier afhandelen
 - Op de juiste manier omgaan met emotionele reacties
 - Doorvragen tot de kern van de klacht
 - Verschillende typen klanten herkennen
 - Valkuilen in klachtafhandeling herkennen
 - Bekend met productaansprakelijkheid
 - Slecht nieuws op de juiste manier overbrengen
 - Rechten en plichten van uzelf en uw klanten
-

INHOUD VAN DE CURSUS

- Wat willen klagende en/of verbaal agressieve klanten bereiken
 - Gedrag van de klant 'afremmen'
 - Vermijden van 'welles nietes' discussies
 - Klachten klantvriendelijk 'parkeren'
 - Tien Gouden regels voor het opvangen van een klacht
 - Omgaan met garantiegevallen en 'net geen' garantiegevallen
 - Rol geschillencommissie
-

VOOR WIE?

Iedereen die met klachten te maken heeft en deze op een professionele wijze wil afhandelen.

.....



VOOR CURSUSDATA & LOCATIES, ZIE:

WWW.OFED.NL/AANMELDEN