

Klachtenbehandeling

Een klacht is een unieke kans om te laten zien hoe goed u bent. De kunst van het luisteren, de kunst van het lijden en uiteraard die van de oplossingsgerichtheid bepalen of u op de juiste wijze inhoud geeft aan klachtenbehandeling. De waarde van uw organisatie vermeerderd naarmate de klachtenbehandeling beter verloopt. Een goed opgeloste klacht is de beste klantenbinder.

U maakt kennis met de bekendste valkuilen en de vier structuurstappen om een klacht zorgvuldig op te lossen. Daarnaast krijgt u vele aanbevelingen om uw klachtbehandeling zowel per telefoon als face-to-face nog succesvoller te maken.

Eindresultaat

U herkent verschillend (telefonisch) gedrag.

U weet uw eigen spanning te managen en geeft klanten weer vertrouwen.

U concretiseert de klacht en brengt deze op de juiste wijze terug in de organisatie.

U stelt de juiste vragen, luistert begrijpend en maakt de goede aantekeningen.

Afronding

Bewijs van deelname

Doelgroep

U spreekt de Nederlandse taal en staat in direct contact met (interne) klanten.

Duur

1 Online leerprogramma

0,5 Praktijk dag van 09:00 tot 12:30 uur.

Opleidingsvorm

Online leerprogramma en klassikale praktijkdag

Te investeren uren in de training

7 uur

Aantal deelnemers

Aan de training nemen minimaal 8 en maximaal 15 deelnemers deel.

Inhoud van het programma

Een klacht is een unieke kans om te laten zien hoe goed u bent. De kunst van het luisteren, de kunst van het lijden en uiteraard die van de oplossingsgerichtheid bepalen of u op de juiste wijze inhoud geeft aan klachtenbehandeling.



De waarde van uw organisatie vermeerderd naarmate de klachtenbehandeling beter verloopt. Een goed opgeloste klacht is de beste klantenbinder.

U maakt kennis met de bekendste valkuilen en de vier structuurstappen om een klacht zorgvuldig op te lossen. Daarnaast krijgt u vele aanbevelingen om uw klachtbehandeling zowel per telefoon als face-to-face nog succesvoller te maken.

De training is gebaseerd op blended learning. Alle deelnemers hebben, voor de start van de praktijk dag, het digitale theoretische leerprogramma "Klachtenbehandeling" gevolgd. U kunt het digitale leerprogramma "Klachtenbehandeling" op het Zivier leer- en kennisplatform vinden.

De praktijk dag is een interactieve dag waarbij uitsluitend geoefend wordt om de theoretische kennis in praktijksituaties en cases te kunnen toepassen. Er wordt zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van de eigen cases van de deelnemers en/of organisaties. Op basis van korte "one-minute" oefeningen krijgt iedereen meerdere keren de gelegenheid om het geleerde toe te passen.

Ervaring delen met andere leergierigen wordt nog leuker als je dat kunt doen in een veilige omgeving, waarin ieders ervaringen als waardevol wordt gezien. De motivatie voor leren komt natuurlijk altijd vanuit het binnenste van de deelnemer. De trainer/coach heeft invloed op het stimulatieproces en daarom zijn al onze trainers/coaches gepassioneerde specialisten in de inhoud en in de vorm waarin de leerstof wordt geoefend.

De training wordt bij voorkeur gegeven op locatie waar niet gestoord kan worden en de groep bestaat uit een grootte van 8 tot 15 deelnemers.

De trainingsbijeenkomst wordt gefaseerd gegeven en iedere deelnemer krijgt opdrachten mee om in de werksituatie toe te passen.

De visie van Mofundus op opleiden, kenmerkt zich door het werken aan sterkten en punten ter verbetering van individuele deelnemers, waarbij groeps-elementen altijd een rol spelen. De individuele deelnemer werkt tenslotte in een omgeving met andere medewerkers, collega's en leidinggevendenden.

Aanpak

De training is gebaseerd op blended learning. Alle deelnemers krijgen voordat de training begint een inlogcode voor ons Zivier kennis- en leerplatform. Op dit platform staat de leermodule 'Klachtenbehandeling' van de training klaar om daarmee de theorie te leren voorafgaand aan de praktijk dag.

De training wordt gegeven in een conferentievoord of vergaderzaal in een hotel.

Mofundus B.V., Prins Bernhardweg 23, Lochem,
Postbus 144, 7240 AC Lochem,
Tel. (0573) 28 90 10

Aanmelden

U kunt zich online aanmelden via onze website webshop.mofundus.com.

Mocht u vragen hebben over deze of andere trainingen dan kunt u ons ook telefonisch bereiken op telefoonnummer 0573 28 90 10.

Annuleren

Mofundus B.V. heeft het recht zonder opgave van redenen de begeleiding te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Mofundus BV betaalde bedrag.

1. De opdrachtgever voor een begeleiding heeft het recht deelname aan, of opdracht voor een begeleiding te annuleren per aangetekend verzonden brief.
2. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 6 weken voor aanvang van de eerste begeleiding dag kosteloos geschieden, voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Bij annulering korter dan zes weken voor aanvang van de eerste begeleiding dag is de opdrachtgever verplicht 100% van het overeengekomen begeleidingsgeld te vergoeden. Indien de begeleidingsopdracht bestaat uit een periode langer dan 6 maanden geldt een maximaal bedrag gelijk aan het begeleidingsgeld in de eerste 6 maanden van de begeleidingsopdracht.
4. In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) na aanvang van de begeleiding de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de begeleiding deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
5. Het persoonlijk doelstellend gesprek kan tot 2 werkdagen voor aanvang van het gesprek kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 2 werkdagen voor aanvang van het gesprek zal 210,00 Euro excl. BTW in rekening worden gebracht. Indien de deelnemer voor het geplande persoonlijk doelstellend gesprek niet aanwezig is, wordt er eveneens 210,00 Euro excl. BTW in rekening gebracht.

Contact met Mofundus B.V.

Postadres: Postbus 144, 7240 AC Lochem
Bezoekadres: Prins Bernhardweg 27, Lochem

Telefoonnummer: 0573 28 90 10

E-mail: info@mofundus.com

Website: www.mofundus.com

Mofundus B.V., Prins Bernhardweg 23, Lochem,
Postbus 144, 7240 AC Lochem,
Tel. (0573) 28 90 10

