



## **Klachtenbehandeling (Flashtraining – BLOK 3)**

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.

### **Hoe ziet een flashtraining van Mofundus eruit?**

Het leerproces 'Flashtraining' is ontwikkeld om 'just in time' kennis en informatie tot je te nemen. Kennis en informatie die morgen al kan worden toegepast. Bovendien moet deze kennis en informatie elk wenselijk moment beschikbaar zijn.

De flashtrainingen geven een antwoord op alle hedendaagse ontwikkelingen, zoals

- Just in time leren
- Korte momenten van leren
- Leren in eigen tijd en vanuit elke plek
- Deels leren in de praktijk en deels leren met korte interventies
- Minder reizen en geen onnodig tijdsverlies.

### **Opbouw van de training:**

#### **1. De deelnemers volgen een of meerdere korte webinars**

Deze online trainingsmomenten worden voor één of meerdere deelnemers met dezelfde leerbehoefte verzorgt door één van onze webinar-trainers. Tijdens de webinar is er gelegenheid tot het stellen van vragen en verdere kennisdeling.

#### **2. Aansluitend krijgt de deelnemer de inlogcode voor het Zivier kennis- en leerplatform om alle documentatie nog eens te bestuderen en een aanvullend online leerprogramma te maken**

Het leerprogramma is opgebouwd uit 1 of meerdere leermodulen. Voor organisaties kunnen er specifieke leermodulen worden toegevoegd. Het leerprogramma is 24/7 door de deelnemers te benaderen en zodra een leermodule goed is afgerond kan de deelnemer een certificaat downloaden. Directe feedback vanuit het platform is standaard.

De online resultaten worden gevolgd door de trainer en eventuele vragen worden ook online behandeld. Alle deelnemers kunnen gedurende een jaar bij het online lesmateriaal en ook eventuele aanvullingen op het bestaande lesmateriaal wordt aan hen doorgegeven.

#### **3. Aanvullende persoonlijke begeleiding in de vorm van telefonisch overleg, teamviewer sessie of e-mailverkeer**

Alle trainingen worden opgedeeld in 1 of meerdere blokken. Iedere deelnemer kan zelf bepalen wanneer hij/zij wil starten met een blok, in welke volgorde hij/ zij de blokken wil volgen of hij/ zij 1 blok of meerdere blokken wil volgen.

### **Gecertificeerde trainers/coaches**

Werken aan sterktes van de deelnemer en het verbeteren van de verbeterpunten; controleren om te complimenteren; mensen zichzelf in beweging laten zetten om te zijn wat ze graag willen zijn. Allemaal elementen waar mee opleidingen/trainingen van Mofundus zich onderscheiden van het enorme aanbod in Nederland.

### **Resultaat voor blok 3:**

#### **Blok 3**

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

#### **Eindresultaat verdeeld over de andere 3 blokken:**

##### **Blok 1**

*U herkent verschillend (telefonisch) gedrag.*

##### **Blok 2**

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

##### **Blok 4**

*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.

### **Aanpak**

1 x webinar van 45 minuten  
Online leerprogramma  
Inhoud van de webinar voor iedere deelnemer beschikbaar  
Persoonlijke feedback  
Voor iedere deelnemer eenmaal telefonische begeleiding

### **Te investeren uren in de training**

2 – 2,5 uur per blok

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

## **Informatie**

De training is gebaseerd op flashtraining. Alle deelnemers krijgen voordat de training begint een inlogcode voor ons kennisplatform Zivier. Op dit platform staat een leerprogramma van de training klaar om daarmee de theorie te leren, besproken in de interactieve webinar.

## **Aanmelden**

U kunt zich online aanmelden via onze website [webshop.mofundus.com](http://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.

## **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](mailto:info@mofundus.com)

Website: [webshop.mofundus.com](http://webshop.mofundus.com)

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

