



## Van klachtenbehandeling naar klachtenmanagement

Een mensgerichte aanpak

Vergelijk je proces met dé  
**benchmark**

Unieke benadering

### Test jezelf

Deze methode zal je helpen om



- Collega's of chefs te overtuigen van het belang van een goede klachtenprocedure
- Toegevoegde waarde voor de klant te verhogen
- Een klacht om te zetten in een opportuniteit voor verbetering en zelfs innovatie
- Methode voor een volledige procesbeschrijving te maken
- Aanvaarding door alle betrokkenen
- Procesmatige aanpak te concretiseren
- Vergelijking te maken van je huidige procedure met een benchmark
- Concrete verbetertips te krijgen die onmiddellijk toepasbaar zijn

Indien je één of meerdere situaties herkenbaar zijn, dan kan je met deze opleiding je voordeel doen!



### Didactische methode

- Interactieve sessie
- Oefeningen in subgroepen
- Vergelijken met benchmarkprocedure
- Via eigen voorbeelden uit het dagelijks leven komen de deelnemers tot nieuwe inzichten
- Leren van elkaars ervaring



### Voordelen

- Vergelijk je huidige procedure met een benchmark
- Ontdek de blinde vlekken in je organisatie
- Hoe collega's eenvoudig overtuigen
- Een volledige procesbeschrijving
- Concreet verbeterplan



## Toepassingen

- Verbeteren van klantencontacten
- Klachtenafhandeling
- Verbeteren van bestaande processen
- Motiveren van direct betrokkenen
- Verhogen engagement van leidinggevenden
- Concrete actieplannen en resultaten



## Programma

- Klachtenbehandeling : klassieke benadering, een checklijst
- Oefening 1 : klachtenprocedure
- Beschrijving van de benchmark HS
- Vergelijking van de eigen procedure met de benchmark
- Van klachtenbehandeling naar klachtenmanagement
- Preventieve maatregelen
- Meting "Hoe goed wordt er in mijn organisatie geluisterd ?"
- Oefening 2 : een bestaande klachtenprocedure verbeteren
- Bespreking van de oefening
- Meting : Waar sta ik vandaag met
  - \* klachtenbehandeling
  - \* klachtenmanagement
- Je eigen stappenplan ontwikkelen

## Lesgever

### Yves Van Nuland

Trainer – coach –  
consultant, 20 jaar ervaring

Ex Quality Manager UCB  
Chemicals

Directeur Comatech bvba

Licentiehouders Human Synergistics



## Praktisch

Datum	Overeen te komen
Programma	1 dag
Aantal	Max 12 deelnemers
Taal	Nederlands, Frans, Engels