

Opleidingen van TMI zijn diepgaand, praktijkgericht en gaan uit van betrokkenheid. De opleidingen en cursussen zijn gebaseerd op alledaagse probleemstellingen en bieden concrete aanwijzingen over hoe de uitdagingen aangepakt kunnen worden. TMI's ervaring en competentie tot het inspireren en het omzetten van theorie in praktijk is gebouwd op jarenlange samenwerking met diverse grote en kleine bedrijven. Alle cursussen worden gegeven door ervaren TMI-trainers.



Een Klacht is een Geschenk

Inhoud van de cursus:

- Klachtenafhandeling en de kwaliteitsopvatting van de klant
- De betekenis van klachten en hun consequenties
- Gevolgen van een slechte klachtenafhandeling
- Gevolgen van een goede klachtenafhandeling
- Gouden regels voor klachtenafhandeling
- Uw 'klachtenbeleid'
- De positieve cirkel

Tijdens deze training leert u klachten te behandelen als een geschenk, het vertrouwen van de klant terug te winnen en de klant te behouden. Klachten bevatten onschatbare hoeveelheden informatie over de performance van uw organisatie en de beleving hiervan bij uw klanten.

De eerste en meest voorkomende reactie op een klacht is verdediging of tegenaanval. Dat geeft de klant een negatief gevoel met als groot risico dat deze een volgende keer elders inkopen gaat doen.

Klanten die de moeite nemen om te klagen, bewijzen uw organisatie een grote dienst en dat moet beloond worden. Een goede klachtenafhandeling zal in de meeste gevallen de klant meer aan uw organisatie binden.

Voor wie is deze training bedoeld ?

U zult veel plezier van deze cursus hebben als u:

- veel direct contact met klanten heeft
- klachten afhandelt (in principe kan iedereen in het bedrijf in aanraking komen met klachten, ofwel van een klant ofwel van een collega)
- de klanten van uw bedrijf wilt behouden
- betrokken bent bij het formuleren van de service- en klachtenstrategie van uw organisatie

Wat mag u verwachten voor uzelf en uw organisatie ?

- Grotere arbeidsvreugde en toenemend zelfrespect bij uw medewerkers
- Betere relaties met externe en interne klanten
- Ontwikkeling van het vermogen met kritiek van anderen om te gaan en dit actief te gebruiken bij uw persoonlijke ontwikkeling
- Grotere loyaliteit van uw klanten en daardoor minder klantenverlies
- Betere resultaten - zichtbaar in de cijfers
- Groter besef bij allen over de betekenis van tevreden klanten.

Methode

De training is er in verschillende versies: een workshop van een halve dag in uw organisatie of als een maatwerk training van één dag intern in uw organisatie.

Materiaal

Het boek 'Een klacht is een geschenk'

Duur

een halve of hele dag

