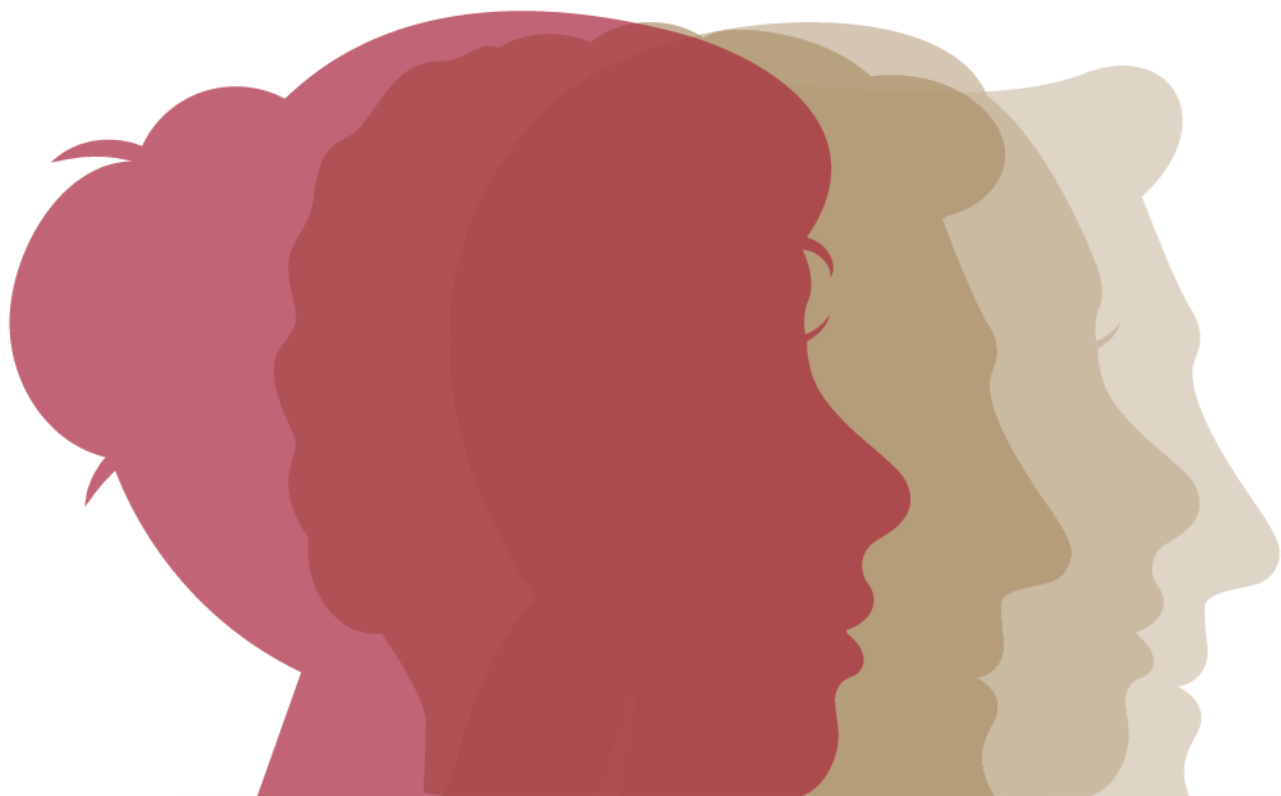




HR52

www.merlijngroep.nl

Merlijn

**Basistraining
Klachtenmanagement:
klachten afhandelen &
oplossen**

Een klacht een waardevolle
kans om te verbeteren

Basistraining Klachtenmanagement: klachten afhandelen & oplossen

Een klacht een waardevolle kans om te verbeteren

Introductie

Het woord 'klacht' roept negatieve associaties op. Onnodig, want een klacht is boven alles een waardevolle kans om te verbeteren. Door goed en kritisch te luisteren naar wat klanten en medewerkers te vertellen hebben en door klachten op de juiste manier af te handelen win je het vertrouwen en krijgt je organisatie een betere reputatie. Daarnaast is het behouden van klanten en toegewijde medewerkers net zo belangrijk als het vinden van nieuwe. Bovendien zijn klanten (zowel interne als externe) die blijven, helemaal na het naar tevredenheid oplossen van een klacht, de beste ambassadeurs. Iemand die de moeite neemt om een klacht te uiten, verdient alle aandacht. Een klant die klaagt gunt de organisatie een kans om het beter te doen. Door deze kans te pakken kun je van klagende klanten meer dan tevreden klanten maken.

Paradoxaal genoeg blijken klanten tevredener over een organisatie die hun klachten goed afhandelt dan ze zouden zijn geweest als de organisatie gewoonweg geen fouten had gemaakt. Dit fenomeen wordt in de internationale literatuur aangeduid als de 'service recovery paradox'.¹ Daarnaast kan het efficiënt aanpakken van klachten de organisatie tijd en geld besparen. De oplossingen van interne en externe klachten kunnen daarnaast gebruikt worden om zowel de dienstverlening als de bedrijfs- en productieprocessen kwalitatief te verbeteren.

Effectief klachtenmanagement stelt organisaties in staat om:

- klanten en medewerkers te begrijpen;
- relaties te versterken;
- klanten te behouden;
- te leren van klachten;
- zowel intern als extern goodwill te creëren;
- antireclame te voorkomen.

Tijdens de basistraining Klachtenmanagement krijg je theoretische en praktische kennis aangereikt en ga je met deze kennis zelf aan de slag.

Vooropleiding

De training is gericht op mensen met Hbo (of vergelijkbaar) + werk- en denkniveau.

Doelgroep

In de training geven we behandelaars van diverse interne en externe klachten inzicht in zowel het belang als de organisatorische (rand)voorwaarden van structurele, systematische en succesvolle klachtenafhandeling. De deelnemers leren deze kennis op adequate wijze toe te passen.

Algemeen

De training is praktisch en praktijkgericht opgezet en richt zich met name op het zien van klachten als kansen en deze succesvol op te pakken en af te handelen. De training bestrijkt afwisselend theorie, praktische vaardigheden en het bespreken van casuïstiek. De eigen casuïstiek van de deelnemers kan als leidraad worden gebruikt bij de oefeningen tijdens de trainingsdag. Door de gekozen aanpak is er specifieke aandacht voor individuele vragen en leerdoelen.

Werkvormen

- Kennisoverdracht (op een interactieve manier de training volgen, kennis en expertise met elkaar delen)
- Inzichtgevende oefeningen (in eigen woorden samenvatten, beschrijven, oefenen met praktijkvoorbeelden, analyseren en verbanden zien)
- Samenwerken (formuleren, luisteren, communiceren in een open dialoog; gezamenlijk het probleem definiëren om tot een advies/oplossing te komen)
- Oefenen met (eigen) praktijkvoorbeelden (vanuit instructie en structuur)
- Op actieve wijze de leerstof verwerken en/of toepassen (rollenspellen om op een actieve, onderwijskundige methode echte situaties te schetsen, afwegingen te maken en keuzes te beargumenteren)

Deelnemers krijgen in het eerste dagdeel een theoretische, interactieve basistraining over het belang van aandacht voor klachten en de juiste behandeling ervan. Hier wordt duidelijk wat er wordt verstaan onder een klacht, welke keuzes er zijn in de benadering en behandeling en wat variabele gevolgen kunnen zijn op korte en lange termijn.

Na de lunch gaan de deelnemers zelf actief aan de slag met de theorie van het eerste dagdeel. Zij kunnen hierbij zelf casuïstiek inbrengen, en er wordt gewerkt met casuïstiek en stellingen die de trainer beschikbaar stelt. De casuïstiek heeft specifiek betrekking op het thema. Ook andere vaardigheden die klachtbehandelaars voor hun uitvoering nodig hebben worden geoefend:

- **Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.** LSD is een bekend begrip, maar toch leidt het toepassen hiervan niet altijd tot het gewenste resultaat. Dus hoe pas je LSD toe, zonder in valkuilen of discussies te belanden?
- **Oplossingsgerichte vragen:** veel mensen zijn erg gewend te focussen op de problemen. Dit geldt ook voor klachtbehandelaars: we willen graag veel weten van wat er aan de hand is, terwijl de oplossing lang buiten beeld blijft. Het is belangrijk de juiste informatie te achterhalen en erachter te komen wat de gewenste uitkomst is. De techniek van oplossingsgerichte vragen is hierbij een goed hulpmiddel.
- **(H)erkennen van emoties.** Emoties horen bij het werk van klachtbehandelaars. Het maakt het werk juist ook boeiend, maar niet minder moeilijk. Hoe ga je om met de emoties van de ontevreden klant of medewerker?

De onderwerpen die behandeld worden in de training.

- Wat is een klacht?
- Omgaan met klachten; van klachten kansen maken
- Grensoverschrijdend gedrag en omgaan met agressie
- Doelen en perspectieven
- Fasen van klachtmanagement
- Randvoorwaarden, procedures en processen, zoals ideale proces van klachtenmanagement
- Communicatietechnieken
- Profiel klachtbehandelaar

Resultaat van de training

Het doel van de training is klachtbehandelaars in staat te stellen:

- momenten van de waarheid identificeren en beheersen;
- een brug te kunnen slaan tussen verwachtingen en ervaringen;
- goed en aansluitend te responderen;
- de juiste balans te kiezen tussen materiële en persoonlijke service; emoties vóór je te laten werken in plaats van tégen je; emoties van anderen vóór henzelf laten werken en daarmee voor jouzelf.

Na het volgen van de training hebben de deelnemers:

- heldere & scherpe doelen op het gebied van gewenste attitudes & gedrag om gericht sturing te kunnen geven aan klacht- & klantgerichtheid;
- inzicht in de perceptie van interne en externe klanten;
- meer oog voor servicegerichtheid;
- inzicht in het proces van klachtenmanagement door bevindingen te objectiveren in feiten en cijfers;
- voldoende zicht op wat klacht- en klantgericht gedrag concreet inhoudt om te kunnen reflecteren op hun eigen gedrag.

Vorbereiding en aanpak van de training

Het is de bedoeling dat de deelnemers door invulling van een digitaal voorbereidingsformulier drie weken van tevoren specifieke leerdoelen formuleren, die aan het begin van de training kort onder de loep zullen worden genomen en aan het eind onderdeel van de evaluatie zullen zijn.

Studiebelasting

De studiebelasting bestaat uit het volgen van de trainingsdag. Het maken van een reflectieverslag na afloop wordt sterk aangeraden.

Uiterlijk drie weken voor de aanvang van de training wordt aan de deelnemers de (logistieke) cursusinformatie toegestuurd.

Duur en opbouw open inschrijving

Onderstaand programma geeft op hoofdlijnen een beeld van de training. De actuele data waarop de training gegeven wordt, zijn te vinden op de website. Gezien het intensieve karakter van de training en het feit dat elke deelnemer de kans moet krijgen zijn/haar vragen te stellen, is het maximaal aantal deelnemers 8.

Trainers, prijs en locatie

Voor nadere informatie over de trainers, locatie en de prijs verwijzen wij u naar onze website.

Mogelijkheden na afloop van de training**Intervisie**

Zowel bij open als bij incompany trainingen kunnen nadien onder begeleiding van Merlijn trainers intervisiebijeenkomsten worden georganiseerd.

Coaching

Persoonlijke coaching van een deelnemer is mogelijk.

Supervisie en consultatie

Na de training staat het de deelnemers vrij om in voorkomende gevallen Merlijn te consulteren over ondervonden praktijkproblemen en voor een snel advies over een te volgen koers.

Voor deze drie mogelijkheden geldt dat afhankelijk van de individuele wensen van de opdrachtgever Merlijn de vraag als service van onze organisatie beschouwt dan wel i.v.m. de omvang van de gevraagde dienst voordien een offerte uitbrengt.

In company-training

Bij een in company-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden, zowel met betrekking tot de inhoud, logistiek en de locatie.

PROGRAMMA

Basistraining Klachtenmanagement: klachten afhandelen & oplossen

Een klacht een waardevolle kans om te verbeteren

De training bestaat uit 1 dag van 8 uur, begin 09.00 uur, eind 17.00 uur.
Of in overleg uit 2 dagdelen van 4 uur.

Ochtendprogramma:

- 08.45 - 09.00 : ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainers en collega deelnemers
- 09.00 - 09.30 : welkom, huishoudelijke afspraken, inventarisatie persoonlijke aandachtspunten, ervaringen en leerdoelen o.a. op basis van de digitale voorbereidingsformulieren
- 09.30 - 11.00 : theoretisch en interactief ochtendprogramma
- 11.00 - 11.15: pauze
- 11.15 - 12.25 : vervolg theoretisch en interactief ochtendprogramma
- 12.25 - 12.30 : oogst van de ochtend
- 12.30 - 13.15 : lunch

Middagprogramma:

- 13.15 - 15.00 : actief middagprogramma met casuïstiek en rollenspellen
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 16.45 : vervolg actief middagprogramma met casuïstiek en rollenspellen
- 16.45 - 17.00 : terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en ontvangst deelnemingscertificaten

www.merlijngroep.nl

Merlijn Groep is een dynamische en multidisciplinaire organisatie met de focus op professionele communicatie en conflicthantering zowel op zakelijk als op persoonlijk niveau. De bij Merlijn Groep aangesloten zakenpartners behartigen samen met Merlijn in respectvolle en grensverleggende verhoudingen de belangen van onze klanten met hoge ambitie en passie voor duurzame en meetbare resultaten.

Wij gaan uit van de eigen kwaliteiten en creativiteit van onze klanten

Daarom laten we ons al decennia inspireren door Merlijn, de raadgever van de legendarische Koning Arthur en zijn Ronde Tafel-ridders. Merlijn leefde zijn leven van achteren naar voren, 'terug in de tijd', zodat hij over ervaringen en wijsheid uit de toekomst kon beschikken. Merlijn wendde deze kracht niet aan om anderen van kant en klare adviezen te voorzien, maar reikte hen wel gedachten en suggesties aan waarmee zij hun eigen wijsheid beter konden gebruiken. Op die bijzondere manier was de raadgever Merlijn een meester in communicatie.

Wij helpen onze klanten de specifieke aspecten van hun eigen kracht te ontdekken, te ontwikkelen en te leren toepassen voor zichzelf en hun organisatie. We zien het als onze taak om al onze kennis en knowhow aan hen ter beschikking te stellen en hen ook met raad en daad terzijde te staan in hun ontwikkeling of behoeften van het moment.

Professionals voor professionals

Merlijn Groep biedt een breed scala aan producten van praktijkgerichte trainingen en deskundige ondersteuning en advies op het gebied van mediation, medezeggenschap, conflict coaching, juridische vaardigheden en onderhandelen. Het is de ambitie van Merlijn Groep om steeds aantoonbare, onderscheidende kwaliteit te leveren, zowel wat betreft onze inhoudelijke dienstverlening, onze kennis en professionele vaardigheden als wat betreft de duurzame toepassing hiervan. Wij streven doorlopend naar excellente resultaten. In al onze diensten zijn we doelgericht. Onderdeel van die diensten zijn onze trainingen. Daarin bieden wij steeds mogelijkheden om verkregen inzichten en vaardigheden te oefenen en te toetsen aan de praktijk. We hebben ervaren dat we resultaten bereiken vanuit een eerlijke dialoog waarbij humor en helderheid helpen om scherp te blijven en om de oefensituaties te kunnen vertalen naar de dagelijkse werkzaamheden.

Vertrouwen

Wij dragen er zorg voor dat Merlijn een organisatie is waar mensen volledig vertrouwen in hebben. Dat geldt voor zowel de inhoud als de relatie. We geven daarom continue aandacht aan klantbehoefte-analyses, evaluaties en research en baseren daarop de innovatie van onze producten en de groei van onze eigen kwaliteiten.

Merlijn Groep: de klant in beeld