

Opleiding : Klachten van klanten per e-mail afhandelen

efficiëntie en klanttevredenheid

Praktijkcursus - 1d - 7u00 - Ref. RCL

Prijs : 690 € V.B.

Répondre par un courriel à un client mécontent est l'occasion pour l'entreprise de démontrer son professionnalisme et sa capacité à préserver la relation de confiance avec le client. Cette formation vous permettra de traiter rapidement et efficacement par email, les réclamations de vos clients internes ou externes.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De betekenis van de klacht van de klant vaststellen
- ✓ Structureer een duidelijk, beknopt en positief antwoord
- ✓ Je stijl een boost geven
- ✓ Een register gebruiken om klanttevredenheid te genereren

Doelgroep

Iedereen die klantrelaties via e-mail moet beheren.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Workshops schrijven en herschrijven. Praktijken delen, collectief bouwen, intensieve training.

Leer methodes

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk met toepassing op de context en ervaring van de deelnemers.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Iedereen die klantrelaties via e-mail moet beheren.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Klachten van klanten begrijpen

- Klachten van klanten ontcijferen: kruip in de huid van een ontevreden klant [...] [...].
- Maak onderscheid tussen verwachtingen en behoeften: analyseer de inhoud van de klacht.
- De componenten definiëren van effectief schrijven dat klanttevredenheid genereert.

Praktisch werk

Het "Ik klant" spel spelen. Verschillende soorten klachten analyseren. Verwachtingen en behoeften vaststellen. De onderdelen van effectief schrijven formaliseren in de vorm van een mindmap.

2 Een effectieve reactie op klachten opbouwen

- Denk na over je strategie om te reageren op klachten van klanten.
- Structureer je antwoord methodisch: terugkaatsen, ondersteunen, afsluiten.
- Empathie tonen: herformuleer de klacht en stel de klant gerust dat zijn verzoek goed is begrepen.
- Los de klacht op en vertel de klant wat hij moet doen.
- Conclure positivement son email.
- Stel jezelf de belangrijkste vragen voordat je je e-mail verstuurt.

Praktisch werk

Workshop e-mails schrijven op basis van de voorbeelden die in de eerste reeks zijn geanalyseerd: het antwoord structureren, de klacht herformuleren, een oplossing voorstellen. Debriefing in groep.

3 Verhoog je stijl om je merkimago te versterken

- Leer kort te schrijven.
- Positiveer je stijl: gebruik woorden die klanttevredenheid creëren.
- Gagner en impact dans sa réponse : écrire de façon claire, précise et factuelle.
- Personnaliser sa réponse.
- Zorg ervoor dat je e-mail leesbaar is.

Praktisch werk

Atelier intensif d'exercices de réécriture : positiver les mots noirs, écrire de façon dynamique, retravailler sa syntaxe...

4 Verrijk je woordenschat om empathie uit te drukken

- Vertaal technisch jargon en maak het begrijpelijk.
- Gebruik de woorden van empathie.
- Gebruik geruststellende woorden.

Oefening

Creatief spel: varieer en verbreed je formuleringen. Bouw een persoonlijke bibliotheek op van passende uitdrukkingen.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 20 maa., 20 maa., 8 juni, 8 juni, 23 sep.,

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 20 maa., 8 juni, 23 sep., 11 dec.

23 sep., 11 dec., 11 dec.