

Opleiding : Klachten omzetten in kansen

Processen en voortdurende verbetering

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. RCN

Prijs : 1280 € V.B.

Hoe kunt u klachten van klanten gebruiken als een kans om het vertrouwen en de loyaliteit van klanten te consolideren en de reputatie van uw bedrijf te versterken? Met deze training kunt u de organisatie van uw gehele klachtenafhandelingsproces optimaliseren en de positieve impact ervan maximaliseren.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De uitdagingen van klantrelaties binnen uw organisatie analyseren
- ✓ Het klachtenafhandelingsysteem structureren
- ✓ "Onzichtbare" claims opsporen
- ✓ Klachten optimaal benutten in het proces
- ✓ Teams verenigen rond de "klant]cultuur

Doelgroep

Hoofden van klantrelaties/ervaringsafdelingen, compliance/kwaliteitsmanagers, directeuren van kleine en middelgrote ondernemingen.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Workshops voor collectieve en individuele reflectie, nieuwe praktijken en het opbouwen van een gereedschapskist.

Leer methodes

Actieve, participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Hoofden van klantrelaties/ervaringsafdelingen, compliance/kwaliteitsmanagers, directeuren van kleine en middelgrote ondernemingen.

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 De uitdagingen van klantrelaties voor het bedrijf identificeren

- Maak onderscheid tussen de "klantgerichte" en "klantgerichte" benaderingen.
- Bepaal de te volgen strategie, positionering en communicatie.
- Definieer je organisatie om klantrelaties te beoordelen: middelen, tools en hulpbronnen.

Oefening

Quiz "klantgerichte benadering". Brainstormen om de middelen, tools en bronnen te identificeren die gebruikt kunnen worden om klantrelaties te beoordelen.

2 Begrijpen wat een claim is

- Definieer een duidelijk schadebeleid dat consistent is met de strategie.
- De verschillende klantprofielen kennen om de juiste curatieve actie te ondernemen.
- De impact van ontevredenheid op het bedrijf identificeren: reputatie, winstgevendheid, prestaties, organisatie.
- Klachten omzetten in waarde voor het bedrijf: slanke cultuur, voortdurende verbetering, ISO9001-certificering.
- Het bepalen van de ROI van klachtenmanagement: toerekenbare kosten en behaalde winsten.

Groepsdiscussie

Brainstormen: de triggers van een klacht identificeren "onzichtbaar". Impact van het type klager en de context op de organisatie. Wat staat er op het spel in de reactie.

3 Het klachtenbeheersysteem structureren

- Klachten opsporen en afhandelen: kanalen, processen, spelers.
- Analyseer de context en oorzaken: gegevensverzameling (beoordeling van documenten, KPI's, interne gegevens), interviews.
- Een actieplan uitvoeren en opvolgen: methodologie, proces, beheer, communicatie.
- De waarde van het systeem vergroten: KPI's, feedback, tevredenheidsonderzoeken, communicatie (intern/extern).

Rollenspel

Workshop: een klacht van een klant behandelen, van detectie tot afsluiting en het meten van de effectiviteit (FMEA-methodologie).

4 Versterking van managementkennis en interpersoonlijke vaardigheden

- Je rol en verantwoordelijkheden als manager bepalen.
- Diagnosticeer je managementhouding.
- Teams ondersteunen en aanmoedigen om initiatief te nemen.
- Falen waarderen als een stap naar succes: het principe van [[fail management]].

Rollenspel

Korte sessies om collectief na te denken over een probleem met het oog op het vinden van een of meer innovatieve oplossingen.

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.