

Telefonische Klachtenbehandeling



Programma

1. Klachten !
2. Telefonische communicatie.
3. Structuur voor klachtenbehandeling.
4. Voorbeelden van woorden en zinnen.



Wat is een klacht ?

- Een klacht is een uiting van verwachtingen waaraan niet is voldaan.
- Het is een mogelijkheid om een ontevreden klant tevreden te stellen door een falende dienst of een defect product te herstellen.



Filosofie rond klachtenbehandeling

- Een klacht is een unieke kans om te tonen hoe professioneel je werkt !



Het goed afhandelen van klachten is één van de beste vormen van klantenbinding !



Reden ...

- Wanneer klachten goed worden behandeld, kunnen ze sterke banden tussen klanten en organisatie creëren.
- Klachten geven aan wat klanten willen.
- Klachten die rechtstreeks van klanten komen, zijn de efficiëntste en goedkoopste bron van informatie om erachter te komen wat klanten van producten en diensten verwachten.
- Effectieve afhandeling van klachten is een bron van positieve mond - tot - mondreclame.

Elke telefonische klacht is een "overval" !
En daarom is "vriendelijkheid" troef



Als U belt (als klant) naar een bedrijf ...



Waarom bent U gevoelig ?



- Paraplu
- Doorverbinden
- Hoe was de naam; kunt u even de naam spellen a.u.b ?
- Taal niet kennen (Frans, Nederlands)
- Geen kennis van zaken (weet het niet)

Irritaties zijn het gevolg van...

- Onduidelijk spreken...
- Onpersoonlijk gedrag...
- Slechts luisteren...
- Te lang laten wachten....
- Te veel praten...
- Niet ingaan op vragen...
- Klachten niet ernstig nemen...
- Onvriendelijke stem...
- Verkeerd doorverbinden...
- Drie maal hetzelfde verhaal vertellen....
- Namen vergeten...



Alle klanten die klagen ...

- zijn vrienden, moeten worden bedankt voor de moeite die ze hebben genomen om te klagen,
- moeten erop kunnen rekenen dat hun problemen opgelost worden.



Iedere klacht...

- is gerechtvaardigd,
- is een geschenk,
- moet meteen en professioneel worden behandeld,
- biedt ons een gelegenheid om onszelf te verbeteren.

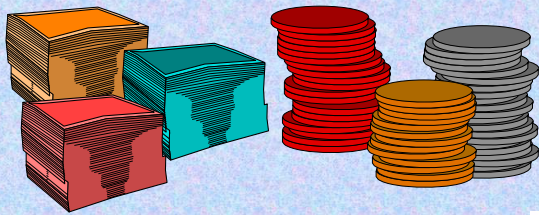


Klachten effectief registreren en behandelen heeft tot gevolg dat...

- we onze klanten behouden,
- klanten die klagen, pleitbezorgers van onze firma worden,
- we meer tevreden klanten en medewerkers krijgen,
- we preventie (naar de toekomst) kunnen nemen om soortgelijke problemen te vermijden.



Beschouw klachtenbehandeling als een investering, niet als een kostenpost.



Wat wil de klant wanneer hij/zij klaagt ?



- Aandacht !
- Snelheid !
- Professionalisme !
- Begrip en vriendelijkheid !



Voorbeelden van mogelijke oplossingen

- korting.
- het product of de dienst gratis aanbieden als dat gepast is.
- een welgemeende verontschuldiging.
- een gratis product of cadeau.
- een kortingbon voor een volgende aankoop.
- de zekerheid dat er binnen de organisatie iets is veranderd zodat dit niet meer zal gebeuren...



Kwaadheid actieketen

- Ontkenning...
- Beschuldigen...
- Onderhandelen...
- Acceptatie...



Ontkenning

→ *In de ontkenningsfase zeggen klanten:*

- Dit kan niet waar zijn.
- Er moet een vergissing in het spel zijn.



Beschuldigen

→ *In de fase van beschuldigen kan de dienstverlener het doelwit worden.*

- Het verbaast me niets. Het gebeurt steeds weer. Jullie zijn ook zulke sukkels.
- Jullie kunnen ook nooit iets goed doen.



Onderhandelen

→ *In de onderhandelingsfase van kwaadheid zoeken klanten naar een manier om hun problemen op te lossen. Nu hebben we de kans om de conversatie om te buigen naar de vraag hoe we aan de verlangens van de klant tegemoet kunnen komen. Probeer vooral concrete oplossingen te vinden.*

- Klanten zullen de situatie beginnen te accepteren als hun problemen opgelost zijn of als er is beloofd dat ze opgelost zullen worden.



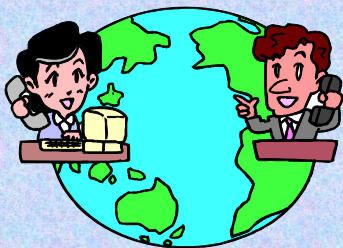
Acceptatie

→ *In de acceptatiefase kunnen ze overzien wat er gebeurt*

- **Opvolgen!**



De uitdaging van 'Telefonische Communicatie'...



Communicatie

- verbaal
De "inhoud" van hetgeen men zegt telt voor ...%
- vocaal
De tonaliteit en stem-intonatie voor ... %
- visueel
De "body-language" voor ... %



Prikkeldraad-woorden



- ... een probleem ...
- ... misschien ...
- ... onze procedures ...
- ... ik geloof ...
- ... dat gaat niet ...
- ... ik zal proberen ...
- ... dat is mijn schuld niet ...
- ... u moet ...



Absoluut te vermijden !



- Ja ... Maar ...
- Nee ... Want !



“Emoties aan de lijn...!”

- Emoties emotioneel
- Oplossingen rationeel



PAUZE



Structuur om klachten telefonisch te behandelen



- 1. Stimuleer om te praten.
- 2. Ik begrijp u ...
- 3. Excuseer...
- 4. Dank je wel ...
- 5. Onmiddellijk reageren.
- 6. Extra info. Wat verwacht de klant ?
- 7. Vat de klacht samen. (Herformuleren)
- 8. Tracht alles telefonisch af te handelen.
- 9. Maak een tijdscontract.
- 10. O.K. voor de klant?
- 11. Just do it!
- 12. Volg op.
- 13. Controleer klanttevredenheid.
- 14. Voorkom toekomstige fouten.



Structuur en methode

- *Laat de reclamant zijn klacht volledig uitspreken*
- Stimuleer om te praten
- Stel open vragen
- Luister actief
- Onderbreek NIET
- *Zeg 'dat je begrijpt waarom de klant klaagt'.*



Hoe begin ik een gesprek?



Structuur en methode

- WAARDERING voor de klant.
ZEG:
- Dank u wel...
- Bedankt...
- Ik apprecieer dat u...



Structuur en methode

- ... *leg uit waarom u de klacht waardeert.*
- '..., Ik waardeer het dat u mij op deze vergissing wijst, nu kan ik het rechtzetten.'
- '..., dat u de moeite hebt genomen om deze klacht in te dienen. Ik weet dat dit tijd en moeite kost.
- '..., uw klacht geeft ons de mogelijkheid om onszelf te verbeteren en om u als een tevreden klant te behouden.



Structuur en methode

- *Verontschuldig u voor de fout.*
- 'Mijn excuses daarvoor'
- 'Het spijt me dit te moeten horen'
- 'Ik hoop dat dit niet te veel problemen heeft gegeven'
- *Verontschuldig u, ook al is de klacht niet helemaal gerechtvaardigd en/of te wijten aan een misverstand.*



Structuur en methode

- *Beloof dat u meteen iets aan het probleem zult doen.*
- 'Ik zal het volgende doen...'
- 'Het beste wat we kunnen doen is ...'
- 'Dit kunnen we als volgt aanpakken ...'
- Doe alleen beloften die u kunt nakomen, en kom ze ook na !
- Overtuig de klant ervan dat u het probleem onmiddellijk zult bekijken.
- Doe dit ook !



Structuur en methode

- Vraag naar extra Informatie, indien nodig.
- Ik heb nog iets meer gegevens nodig om het snel recht te zetten en de beste oplossing te zoeken...'
- Geen kruisverhoor of ondervraging
- Zorg dat u over de juiste gegevens beschikt.
- *Vat de klacht samen*
- 'Als ik het goed begrijp mevrouw x...'
- Toon aan dat je de klager goed begrepen hebt.



Structuur en methode

- *Handel klachten voor zoveel mogelijk telefonisch af.*
- Een interactief gesprek is beter dan een brief of een fax.
- Bij zeer ernstige klachten maakt u beter een telefonische afspraak voor een gesprek onder vier ogen.



Structuur en methode

→ *Maak een tijdscontract.*

'Ik kijk dat voor U na, Mevrouw X, en bel U morgen om 9.00 uur terug op het nummer xxx.xx.xx.'



Structuur en methode

→ *Ga na of de klager daarmee tevreden is.*

- 'Beantwoordt deze oplossing aan uw verwachtingen, mijnheer X?'
- 'Bent U tevreden met deze oplossing, mevrouw X?'
- Stel controlevragen om de tevredenheid te meten.



Structuur en methode

- *Herstel de fout ... meteen*
- Zet de fout snel recht, liefst onmiddellijk.
- *Volg de gemaakte afspraken op en hou de klant op de hoogte*
- Geef tussentijds een stand van zaken aan de klager, indien de oplossing lang(er) uitblijft.



Structuur en methode

→ *Controleer de klanttevredenheid.*

- Schrijf naar de klant, bel hem of ga langs om er zeker van te zijn dat hij tevreden is en klant zal blijven.



Structuur en methode

- *Voorkom toekomstige fouten.*
- **Analyseer de klacht:**
 - Waarom was de klant ontevreden ?
 - Wat is er misgegaan ?
 - Wat is de oorzaak van de vergissing ?
- **Pak de oorzaken aan, niet de symptomen.**



Tips rond telefonische klachtenbehandeling

- Kwade mensen worden over het algemeen niet kwader dan ze al zijn, als u goed met hen omgaat.
- Treedt vooral niet in discussie met boze klanten.
- Vaak is aandacht alleen al voldoende om iemand te kalmeren.
- Zorg ervoor zelf niet kwaad te worden.
- Wees voorbereid op klachten.
- Zwijg. Luister om te begrijpen.
- Spreek rustig en kalm.
- Verschuil u niet achter collega's bij een fout, de klager heeft hier niets mee te maken en zijn klacht is er NIET mee opgelost.



Je remt de oplossing af als je ...

- Je onvolledig of onduidelijk voorstelt.
- Verkeerd doorverbindt.
- De klant niet bij zijn naam noemt.
- Geen verantwoordelijkheid neemt.
- Anderen de schuld geeft.



Je remt de oplossing af als je ...

- geen, onduidelijke of onvolledige aantekeningen maakt.
- een gebrek aan hulpvaardigheid toont; m.a.w als je meer zegt wat niet kan dan wat wel kan.
- je verdedigt.
- je negatief uitlaat over collega's.



Je bevordert een oplossing als je ...

- je duidelijk en vriendelijk voorstelt.
- je positief opstelt en actief luistert.
- begrip toont.
- verantwoordelijkheid opneemt.
- jouw situatie weergeeft;
(de klant krijgt daardoor meer inzicht in
jouw mo(g)e(i)lijkheden)
- eerst de nodige info verzamelt en dan
terugbelt, liefst voor het afgesproken
tijdstip.



Je bevordert een oplossing als je ...

- nooit in de verdediging gaat.
- feiten verzamelt.
- het probleem herformuleert en
samenvat.
- de naam van de klant vraagt en hem
daarna gebruikt.
- liefst meer dan één oplossing aanbiedt.
- concreet afsprekt wat je gaat doen.

