**Omgaan met klachten**

**Doel:**

Je kunt een omschrijving geven van hoe je met klachten omgaat en dit ook toepassen.

**Oriëntatie:**

Met het behandelen van een klacht kunnen verschillende doelen worden nagestreefd.

Voorbeelden:

a leren van gemaakte fouten

b verbeteren van het assortiment

c verbeteren van de service

d klantenbinding.

**Opdracht 1:**

**Jullie gaan een rollenspel spelen waarbij er een klant in de winkel komt met een klacht.**

Als jullie het rollenspel spelen, geeft de rest van de klas op een apart vel papier antwoord op de volgende vragen:

1 Waarover gaat de klacht? (artikel, service)

2 Wat voor klacht is het? (terecht, onterecht)

3 Wat voor soort fout is er gemaakt? (productie, werk of verkoop)

4 Hoe wordt de klacht behandeld?

5 In hoeverre worden de aandachtspunten van klachtenbehandeling toegepast?

6 Welk resultaat levert de klachtenbehandeling op?

7 Is hier sprake van klantenbinding?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Onderdeel** | **Slecht** | **Matig** | **Voldoende** | **Goed** | **Uitstekend** |
| Begroeting |  |  |  |  |  |
| **Fase 1: het aannemen van de klacht** | | | | | |
| Reactie op de emoties van de klant |  |  |  |  |  |
| Behouden van kalmte |  |  |  |  |  |
| Geduldig en aandachtig luisteren |  |  |  |  |  |
| Klant verhaal laten doen |  |  |  |  |  |
| **Fase 2: de behandeling van de klacht** | | | | | |
| Verontschuldigingen aanbieden |  |  |  |  |  |
| Begrip tonen |  |  |  |  |  |
| Open houding |  |  |  |  |  |
| De klacht niet ontkennen |  |  |  |  |  |
| Zorgen voor een prettige sfeer |  |  |  |  |  |
| **Fase 3: het afhandelen van de klacht** | | | | | |
| Samenvatting van de klant vragen |  |  |  |  |  |
| Noteren wat de klant zegt |  |  |  |  |  |
| Onderzoeken van de klacht |  |  |  |  |  |
| Meedenken met de klant over een oplossing |  |  |  |  |  |
| Geven van een tevreden gevoel bij de klant |  |  |  |  |  |
| **Fase 4: afsluiting** | | | | | |
| Correctheid |  |  |  |  |  |
| Houding |  |  |  |  |  |
| Efficiency |  |  |  |  |  |

Tevens wordt de klachtenbehandeling met behulp van het volgende beoordelingsformulier beoordeeld.