

TRAINING

Omgaan met klachten

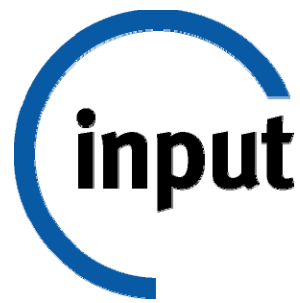


www.inputsupport.nl

Training & Opleiding, Consultancy, Coaching en Interim Management



TRAINING OMGAAN MET KLACHTEN



Kennis en inzicht zijn essentieel om klachten goed en professioneel te kunnen interpreteren en af te handelen. Klachten zijn vaak lastig en zeer tijdverslindend maar leveren het bedrijf ook nuttige informatie op over dingen die vaak meerdere malen fout gaan. Het efficiënt aanpakken van deze klachtenbronnen kan tijd en geld besparen en de oplossingen van klachten moeten gebruikt worden om bedrijfs- en productieprocessen kwalitatief te verbeteren.

Maar het meest belangrijke is om ervoor te zorgen dat je klanten zich begrepen voelen en niet bij je weglopen. Een klacht is vaak een roep om aandacht.

Een geuite klacht is een signaal dat er iets mis is gegaan en geeft aan dat er onduidelijkheid is over wat er is afgesproken of wat geleverd zou worden.

De afhandeling van klachten loopt in vele bedrijven regelmatig mis, omdat er geen sluitend protocol is of, omdat klachten niet altijd serieus worden genomen. Klachten – klanten - dienen aandacht te krijgen. Daarna volgt het constateren wat er nu daadwerkelijk fout ging en wie daar verder iets aan zal moeten gaan doen.

Leerdoel

Deelnemers leren het herkennen van oorzaken van klachten; het behandelen van een klacht in stappen; omgaan met bijzondere klachtsituaties; Terechte en on-terechte klachten; het vastleggen en schrijven van correcte reacties op klachten.

Onderwerpen

- Ideeën en suggesties om klachten op een positieve manier af te handelen
- Neem je klanten en hun klachten serieus
- Klachten afhandelen - terecht of onterecht
- Maak je klagende klant een vaste klant
- Succesvol omgaan met klagende klanten – do's en dont's
- Eén front vormen naar de klant – niet de schuld geven aan een ander
- Communicatie technieken
- Structurele oplossingen: bedrijfs- en productie processen verbeteren

Doelgroepen

Deze tweedaagse training is speciaal ontwikkeld voor alle medewerkers die in contact komen met klanten op zowel commercieel als financieel terrein.

Duur, plaats en prijs

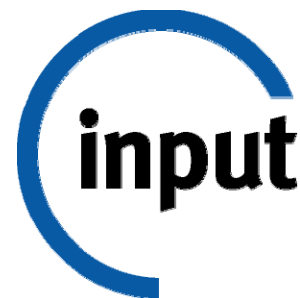
Deze tweedaagse groepstraining omgaan met klachten wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 875,- exclusief BTW per deelnemer.

Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen. Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.



INSCHRIJFFORMULIER



JA, wij geven de volgende medewerker(s) op voor de training/opleiding:

Voornaam

Achternaam

Functie

1 Dhr / Mw _____

2 Dhr / Mw _____

3 Dhr / Mw _____

4 Dhr / Mw _____

Deelnamekosten:

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 875,- exclusief BTW per deelnemer.

Naam van de training: **Omgaan met klachten**

Bijzonderheden: _____

Inschrijving en deelname aan onze trainingen en opleidingen geschieden onder de volgende voorwaarden: betaling van de factuur dient uiterlijk binnen 10 dagen na facturatie te zijn bijgeschreven op bankrekeningnummer 58.85.28.455 ten name van Input Support B.V..

De trainingen en opleidingen vinden plaats in het Input Trainingscentrum in Nootdorp of op locatie, duren van circa 9.00 tot 17.00 uur en zijn inclusief trainingmaterialen, rollenspelen, syllabus, deelnamecertificaat en koffie, frisdrank en lunch. Na aanmelding ontvang je een deelnamebevestiging.

[Ondergetekende gaat akkoord met de bijgesloten leverings- en betalingsvoorwaarden.](#)

Onderneming _____

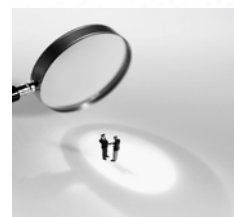
Contactpersoon _____

Adres _____

Postcode/plaats _____

Handtekening _____ Datum _____

Naam _____ Functie _____



RETOUR: FAXNUMMER 015 – 2564218

Leverings- en betalingsvoorwaarden Input Support BV

Ingangsdatum 8 November 2010

Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Input Support BV en opdrachtgevers betreffende opdracht tot het houden van trainingen, opleidingen, coaching of advisering in de ruimste zin des woords, hierna te noemen "training".
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voorzover zij schriftelijk zijn bevestigd door Input Support BV.
3. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door Input Support BV schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen Input Support BV en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door Input Support BV en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door Input Support BV aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.

Artikel 3 Annulering of verplaatsing

1. Annulering door de opdrachtgever kan tot 6 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kosteloos plaatsvinden.
2. Bij annulering tussen 2 en 6 weken voor aanvang van de training is de opdrachtgever verplicht 50% van het trainingsgeld te vergoeden. Tevens worden administratiekosten ter hoogte van € 135,00 ex. BTW in rekening gebracht.
3. Bij annulering korter dan 2 weken voor aanvang van de training is de opdrachtgever verplicht 100% van het trainingsgeld te vergoeden.
4. Input Support heeft het recht om trainingsdata en/of locaties na overleg met opdrachtgever te wijzigen.
5. Opdrachtgever heeft eenmaal het recht een verzoek tot verplaatsing te doen. Input Support zal hierop binnen haar mogelijkheden antwoorden. Wel wordt als eis gesteld dat betaling door opdrachtgever heeft plaatsgevonden.
6. In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
7. Input Support heeft het recht zonder opgave van redenen de training te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Input Support BV betaalde bedrag.

Artikel 4 Betaling

1. Input Support BV brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De opdrachtgever dient het verschuldigde trainingsgeld te voldoen uiterlijk 10 dagen na facturering op de door Input Support BV aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door Input Support BV, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. De reis- en verblijfskosten in verband met deelname aan een training zijn in het trainingsgeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
3. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de datum van verzuim is Input Support BV steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.
4. De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan Input Support BV alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van 113 Euro ex BTW.

Artikel 5 Opschorting en ontbinding

Input Support BV heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een training te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, onverminderd het bepaalde in artikel 4.

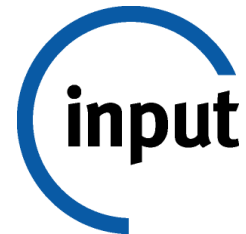
Artikel 6 Aansprakelijkheid

1. Input Support BV spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. Input Support BV aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade dan in het geval van haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voorzover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
3. Buiten de in lid 2. bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.
4. Input Support BV zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

Artikel 7 Auteursrecht, toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Het auteursrecht op de door Input Support BV uitgegeven brochures, projectmateriaal en trainingmateriaal berust bij Input Support BV, tenzij een ander auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Input Support BV zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd, op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd of ter hand worden gesteld aan derden.
2. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Input Support BV, berust uitsluitend bij Input Support BV.
3. Op iedere overeenkomst tussen Input Support BV en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter te Den Haag.

TRAINING & OPLEIDINGEN



www.inputsupport.nl

Training & Opleiding, Consultancy, Coaching en Interim Management

Zelfverzekerd zaken doen met Input

Input Support is gespecialiseerd in de ondersteuning van bedrijven op het gebied van commerciële, financiële en operationele zaken alsmede communicatie. Wij bieden ons aan als sparringpartner en onderzoeken o.a. waarom de omzet achterblijft of cashflow te wensen overlaat.

Komt dit door efficiency en of de effectiviteit van de desbetreffende medewerkers, of moet de oorzaak elders in de organisatie gezocht worden. De kern is dat Input Support partnerschappen aangaat met bedrijven die praktijkgericht willen werken, open staan voor advies en echt wat willen bereiken door daadwerkelijk wat te doen.

Input Support werkt veelal in de business-to-business markt, met name in de zakelijke dienstverlening en heeft volop ervaring in zowel financiën, sales & marketing als wel algemeen management.

Neem contact op met Input voor meer informatie omtrent de volgende opleidingen en trainingen:

Financieel

- Telefonisch incasseren
- Juridische aspecten
- Balanslezen
- Kredietverzekering
- Credit collector (opleiding)
- Debiteurenbeheerder (opleiding)
- Creditmanagement (opleiding)

Commercieel

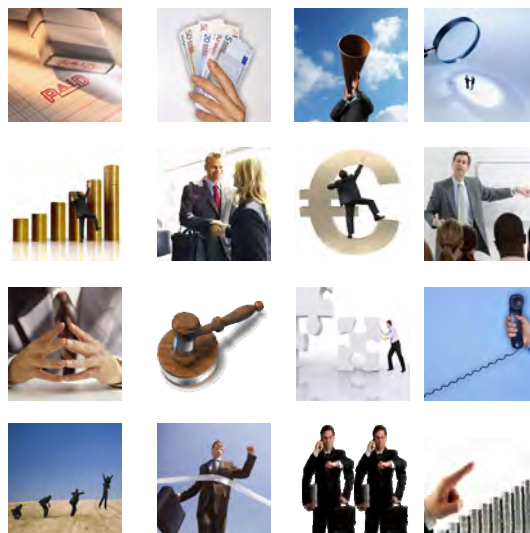
- Sales Management
- Verkoop expert
- Behoeftegericht verkopen
- Telefonisch verkopen
- Account management
- Het verkopen van de prijs
- Grote orders binnenhalen
- Showroomverkoop
- Beursdeelname
- Servicetechnicus als ambassadeur

Communicatie

- Omgaan met klachten
- Doelgericht communiceren
- Onderhandelen
- Presenteren
- Credit Marketing
- Assertiviteit

Marketing

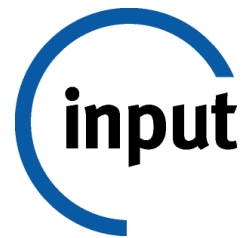
- Praktijkgericht marketing (opleiding + workshops)



Coaching on the job

Wij verzorgen ook op maat gemaakte "Coaching on the job" programma's voor financiële en commerciële medewerkers. Meer informatie op de website.

Bezoek www.inputsupport.nl voor meer informatie



Input Support BV
Hoefsmid 11
2631 RH Nootdorp

Postbus 114
2630 AC Nootdorp

T 015 380 14 10
F 015 256 42 18
mail@inputsupport.nl

www.inputsupport.nl