

Gør kunden god igen

Klagehåndtering med servicedesign perspektiv

Der er flere muligheder forbundet med en utilfreds kunde, der måske ovenikøbet er på vej til at klage. Dels kan en klage i sig selv hjælpe en virksomhed til at blive mere effektiv – fordi virksomheden bliver opmærksom på fejl, kan rette dem og undgå at de sker igen.

Desuden rummer klagen en ofte overset mulighed: Hvis den utilfredse kunde håndteres rigtigt, kan kunden ende med at blive mere tilfreds end den kunde, der aldrig har haft noget at klage sig over.

Udbytte

Når du har gennemført kurset vil du

- forstå mekanismerne bag den utilfredshed, der overhovedet får kunder til at klage.
- kunne arbejde konkret med, hvordan konflikter kan håndteres
- have indsigt i, hvordan en organisation kan blive klogere af en utilfreds kunde.
- have ideer til hvordan du kan tilrettelægge "klagerejsen" og på den måde udløse "the service recovery paradox".
- kende forklaringen på, hvorfor bevidst og god klagehåndtering også smitter af på medarbejdertilfredsheden.

Målgruppe

Kurset er målrettet dig som arbejder med

- kundekontakt
- er udfordret af utilfredse kunder og borgere der klager – f.eks. front desk medarbejdere.

Kurset henvender sig både til medarbejdere i den offentlige og private sektor.

Indhold

- Centrale muligheder i forbindelse med god klagehåndtering.
- Baggrunden og forklaringen på klagen.
- Virksomhedsadfærd i forhold til klager og utilfredse kunder.
- Kundertilfredshed og loyalitet.
- Klagehåndtering er et brand "in action".
- Effektivitet og innovation.
- Medarbejdertilfredshed.
- Klagehåndtering i praksis.
- Klagerejsen og centrale kontaktpunkter.
- Centrale klagehåndteringskompetencer.

Litteratur

Kurset bygger på "**Gør kunden god igen**". Bogen er skrevet af Søren Bechmann og Pernille Hirshals. Den udkom på Gyldendal Business i 2014.

Bogen fremsendes, når du har tilmeldt dig kurset.

Undervisere

Underviser på kurset er

Søren Bechmann, konsulent, forfatter og partner i Service Design Institute. Søren har skrevet "Gør kunden god igen" sammen med Pernille Hirshals.

Form og varighed

1 dag efterfulgt af 1:1 opfølgning telefonisk (30 min.) efter nærmere aftale.

Tid og sted

Kurset afvikles i både København og Aarhus. Se tidspunkter på www.servicedesigninstitute.com

Pris

Kr. 5.950,- inkl. frokost, te/kaffe og materialer - ekskl. moms.

Kurset gennemføres i henhold til Sundhedstyrelsens anbefalinger. Ved evt. aflysning tilbagebetales det fulde beløb.