

# GOUDEN OOR PRACTITIONER

TWEEDAAGSE OPLEIDING

## FEEDBACKKLACHTENMANAGEMENT

DI 21 & WO 22 APRIL | WO 24 & DO 25 JUNI | WO 16 & DO 17 SEPT | 2015  
LANDGOED DE HORST IN DRIEBERGEN

### Luisteren naar en gehoor geven aan klanten conform de Gouden Oor Standaard

#### Speerpunten

- > feedbackKlachten integreren in customer experience management
- > gericht werken aan feedbackKlachtenmanagement
- > ontwikkelen van een klant/klachtgevoelige cultuur
- > leren en innoveren op basis van de stem van de klant

Deelnemers aan deze opleiding ontvangen de boeken  
'Integraal Klachtenmanagement en 'De Tao van Service'.

# TWEEDAAGSE OPLEIDING FEEDBACKKLACHTENMANAGEMENT

# GOUDEN OOR PRACTITIONER

Deze tweedaagse opleiding versterkt feedback- en klachtenmanagement in het licht van klantbeleving en service excellence.

Met een hoge mate van interactiviteit en zelfwerkzaamheid brengt de opleiding versnelling in de ontwikkeling van feedbackklachtenmanagement en zet het als aandachtsgebied hoger op de mentale agenda. De zes principes en vijf organisatiegebieden van de Gouden Oor Standaard\* vormen daarvoor de blauwdruk. Daarbij wordt ook steeds de koppeling gelegd naar de nieuwe norm voor Service Excellence\*\*. Aan elk van de organisatiegebieden zijn oefeningen en een huiswerkopdracht (als voorwerk) gekoppeld. Deelnemers werken op basis van een Gouden Oor Toets toe naar een concreet plan van aanpak voor hun organisatie.

De opleiding is met name bestemd voor managers customer service, klachtenmanagement, kwaliteitsmanagement, customer experience, CRM en contactcenter.

## DE GOUDEN OOR STANDAARD



\* De Gouden Oor Standaard is de erkenningsnorm voor organisaties voor het omgaan met feedback van klanten. De Standaard wortelt in de internationale ISO-richtlijnen voor klanttevredenheid (ISO 10000-serie). De puntenverdeling weerspiegelt het belang van elk van de elementen binnen het totaal van 100 te behalen punten.

\*\* De Europese norm 'Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellence' die verschijnt eind 2015.

# HET PROGRAMMA

## 1 Het fundament | de waarde(n) van feedbackklachtenmanagement (in)zien.

Het belang en de waarde van feedbackklachtenmanagement wordt zichtbaar aan de hand van de zes principes van de Gouden Oor Standaard: Klantbelang centraal, Strategisch werken, Integrale inbedding, Klantgevoeligheid, Feedback. Move forward en Cyclisch leren. Dit zijn de uitgangspunten voor de ontwikkeling van feedbackklachtenmanagement waarvan klantbeleving het hart vormt. In deze module staat centraal: bewustwording van de kracht van feedbackklachtenmanagement, inbedding van feedbackklachtenmanagement binnen de organisatiecontext, kwaliteitsrichtlijnen voor klachtenbehandeling conform ISO 10002 en methodes om de organisatie feedbackklachtmind te maken.

**Werkvormen:** zelfdiagnose feedbackklachtenmanagement, zelfanalyse defensief klantgedrag en business case.

**Wat is nodig voor succesvol feedbackklachtenmanagement?** Om feedbackklachtenmanagement met succes te organiseren stelt de Gouden Oor Standaard eisen aan vijf organisatiegebieden. Rondom elk organisatiegebied vindt er een interactieve workshop plaats.

## 2 Stem van de klant | hoe zorg je ervoor dat de organisatie open staat voor feedback van klanten en dat tijdens het proces de klantbeleving centraal staat?

**Aandachtspunten:** klachtherkenning/laagdrempeligheid, registratiediscipline, customer feedback journey, standaard klantbelofte, gradaties van feedback en 'after service'.

**Werkvormen:** klantimpact-analyse, customer journey service recovery proces, GAP-analyse service recovery proces en customer promise.

## 3 Sturing | vanuit welke visie stuurt het management op feedbackklachtenmanagement, hoe zijn ze betrokken en hoe is dat vertaald naar doelstellingen en naar verantwoordelijkheden?

**Aandachtspunten:** feedbackklachten als onderdeel van Closed Loop Feedback, bewustzijn/betrokkenheid management, visie, beleid en sturingskader, Taken/Verantwoordelijkheden/Bevoegdheden en interne communicatie.

**Werkvormen:** ontwikkelen van visie/missie, bepalen van Feedbackklachten Balanced Score Card en leiderschapscheck.

## 4 Medewerkers | hoe 'klantbeleefd' zijn medewerkers die omgaan met feedbackklachten van klanten?

**Aandachtspunten:** cultuur, taken/vaardigheden/betekenis van hun werk, eigenaarschap, training & selectie en code of conduct.

**Werkvormen:** cultuurwaardenkompas, competentiespiegel en U-trainingformat.

## 5 Middelen | hoe kwaliteitsgedreven is het feedbackmanagement, hoe helder en sluitend is het begrippenkader en hoe hoeveel beslissruimte is er voor medewerkers?

**Aandachtspunten:** harde en zachte indicatoren, budget en capaciteit, eenduidige definities, empowerment en inspraak.

**Werkvormen:** definities, compensatie-couance-verrassingsbudget en rapportages.

## 6 Leren & ontwikkelen | hoe escaleert feedback, hoe wordt feedbackklachtenmanagement geëvalueerd en hoe wordt ervan geleerd en verbeterd?

**Aandachtspunten:** monitoring klanttevredenheid, Closed Loop Feedback, policy deployment, leren & innoveren, delen van learnings en benchmarks.

**Werkvorm:** feedbackklachtenmonitor en risico-inventarisatie leer- en verbetercyclus.

## 7 Hoe aanpakken? | ontwikkelen van een Gouden OorRoute.

Tot besluit scoren deelnemers de organisatie aan de hand van een Gouden Oor Toets ('50 tinten Goud') om een overzichtsbeeld te krijgen van de ontwikkelingsgraad op de vijf organisatiegebieden, inclusief de effecten ervan op de vier resultaatgebieden. Op basis daarvan maken deelnemers een concreet plan van aanpak om beter te luisteren naar en gehoor te geven aan klanten.

**Werkvorm:** checklist 50 tinten gouden, utopische driehoek en terugblik vanuit de toekomst.



De opleiding wordt opgeluisterd met best practices - waaronder die van winnaars en genomineerden van de Gouden Oor Award - en met het spel ServiceGuru om inzicht qua service recovery te toetsen en om de dialoog te stimuleren.

## VERZORGD DOOR

**De opleiding wordt verzorgd door Eric de Haan. Hij is voorzitter van Stichting Gouden Oor en van het Gouden Oor Platform en initiator van de Gouden Oor Awards.**

Het Gouden Oor beweegt organisaties gehoor te geven aan klanten om de relatie met hen te versterken en het lerend vermogen te bevorderen om zo duurzaam succesvoller te zijn.



Hij is jurylid van de Nationale Contact Center Awards, de jaarlijkse 'Oscars' voor customer service, auteur van 'De Tao van Service', van 'Integraal Klachtenmanagement' en van het spel 'ServiceGuru'. Daarnaast is hij kerndocent van de opleiding 'Customer Service Management' (Beekestijn) en van de Masterclass 'Service Excellence' (De Baak).

### Data

dinsdag 21 & woensdag 22 april  
woensdag 24 & donderdag 25 juni  
woensdag 16 & donderdag 17 sept

### Locatie

Landgoed De Horst  
De Horst 1  
3971 KR Driebergen



### Kosten

€ 1.495 excl. btw; een tweede deelnemer van dezelfde organisatie betaalt € 1.200 excl. btw.  
De opleiding vindt doorgang vanaf zes deelnemers.

### Inclusief

Lunchbuffets, koffie/thee/vers fruit, healthy breaks, werkboek en de boeken 'Integraal Klachtenmanagement. Inspiratiebron voor klantloyaliteit, merkreputatie en kwaliteitsverbetering' en 'De Tao van Service'.



### Optioneel

Driegangen diner op de avond van dag 1 en overnachting inclusief ontbijt tegen een gereduceerd tarief van € 165 (incl. btw).

### Meer informatie / inschrijven

Eric de Haan  
06 54 220 850  
mail@goudenoor.nl

**Deze tweedaagse opleiding werd van 2007 tot 2014 door IIR gehost onder de naam 'Strategisch Klachtenmanagement' en werd gemiddeld beoordeeld met een 8,2.**

#### **Feedback van enkele deelnemers**

'Ben erg enthousiast over de opleiding die ik als zeer waardevol heb ervaren. De beste workshop-euro besteed van de afgelopen jaren.'

'De opleiding is heel praktijkgericht en geeft handige inzichten om klachtenmanagement binnen de organisatie een positief gezicht te geven.'

'In de opleiding wordt klachtenmanagement op een holistische wijze behandeld waardoor ik de voor mij relevante zaken er zo uit kan halen. Tevens worden praktische modellen aangereikt, die mij helpen om IKM prominent en permanent op de agenda van de directie te plaatsen.'

'De opleiding biedt veel nieuwe inzichten in klachtenmanagement en handvatten voor verbeteringen in de eigen organisatie.'

'Zeer inspirerend, akelig confronterend...'

'Eye-opener in velen opzichten. Heel veel handvatten, heel veel ideeën opgedaan.'

'Vol met handvatten die inspireren om morgen aan de slag te gaan en ook om op de lange termijn veel te bereiken. Een zeer goede aanvulling / ondersteuning op het boek IKM.'