

Voor wie:

- Hoofd Klachtenmanagement
- Kwaliteitsmanager
- Klachtenmanager
- Hoofd Customer Service
- Customer Relations Manager
- Klachtencoördinator
- Teammanager CCC

En alle anderen betrokken bij klachtenmanagement

Tweedaagse cursus

Strategisch Klachtenmanagement

Meer loyale klanten door een organisatiebrede aanpak van klachten**Leer tijdens deze unieke cursus:**

- Methodisch uw diensten en producten verbeteren op basis van klachten
- Klachtenmanagement strategisch verankeren in uw organisatie
- Modellen voor het inrichten van klachtenmanagement, waaronder de IKM 3000-standaard
- Hoe u voldoet aan de ISO richtlijnen en de impact hiervan op uw organisatie
- Klachtenmanagement op de mentale agenda te zetten van collega's en management
- Een direct toepasbaar specifiek plan voor uw bedrijf te ontwikkelen

'De Nationale Ombudsman ontvangt jaarlijks zo'n 14.000 klachten van burgers over de overheid'
(Bron: Telegraaf)

'Klantgerichtheid is mensenwerk'
(Bron: Banking Review)

'Klant is geen koning bij stroombedrijven'
(Bron: Volkskrant)

'Klantgerichtheid bouw ondermaats'
(Bron: Integron)

'Beloon klachten van klanten'
(Bron: Bizz)

'Ontevreden klant loopt weg bij zorgverzekeraar'
(Bron: Bizz)

'Financiële sector werkt niet klantgericht'
(Bron: nu.nl)

'Klantgerichtheid in ICT laat te wensen over'
(Bron: Computable)



7 & 8 oktober 2009 | Amsterdam

Meld u nú aan! bel: 020 - 580 5400 e-mail: inschrijving@iir.nl fax: 020 - 580 5454 www.iir.nl/klachtenmanagement

IIR MANAGEMENT
Experts in Training & Conferences

Strategisch Klac

Waarom deze cursus?

De onmisbare cursus voor iedereen betrokken bij klachtenmanagement! Steeds meer organisaties zien de waarde van klachten in. Maar hoe zorgt u ervoor dat er ook daadwerkelijk iets wordt gedaan met deze informatie? Hoe verankert u klachten- en verbetermanagement strategisch in uw organisatie. Hoe krijgt u commitment van collega's en management?

Leer tijdens deze cursus klachtenmanagement strategisch te verankeren in uw organisatie. U leert het klachtenmanagement optimaal inrichten en aansturen op basis van uw plan. U bent in staat klachten organisatiebreed om te zetten in een hoge klantloyaliteit. Ook weet u klantenrichtlijnen zoals ISO10002 en IMK3000 in uw voordeel te gebruiken.

Uw docent:



Eric de Haan (1964) heeft een bedrijfskundige achtergrond en is gespecialiseerd in klantgerichtheid, klachten- en verbetermanagement. Hij is directeur/eigenaar van Seven Nederland. Hier helpt hij bedrijven hun klantgevoeligheid, klachten- en verbetermanagement te versterken. Eric heeft op dit vlak opdrachten gedaan bij diverse vooraanstaande organisaties, zoals KPN, Essent, woningcorporatie Ymere, PON, T-mobile en UWV. Hij is mede-initiator/bestuurder van het Platform voor Klachtenmanagers dat in 2003 is opgericht. Dit Platform vormt een ontmoetingsplaats voor klachtenmanagers waar ervaringen worden uitgewisseld, inspiratie wordt opgedaan en kennis wordt vergroot. Tevens is hij voorzitter van de Stichting IKM 3000. IKM 3000 is het keurmerk voor klantgericht klachtenmanagement dat bewijst dat een organisatie alle wezenlijke aspecten van klachtenmanagement strategisch heeft verankerd.

Bestemd voor onder andere:

- Hoofd Klachtenmanagement
- Kwaliteitsmanager
- Klachtenmanager
- Hoofd Customer Service
- Customer Relations Manager
- Klachtencoördinator
- Teammanager CCC

En alle anderen betrokken bij klachtenmanagement

InCompany



InCompany: een training specifiek afgestemd op uw organisatie

- ✓ Programma aan te passen naar uw wensen
- ✓ Zeer geschikt voor het trainen van een heel team
- ✓ Flexibel in data, duur en locatie

Geïnteresseerd? Neem contact op met onze adviseur: 020-580 54 35

Richtprijzen InCompany	Per deelnemer
5 t/m 9 deelnemers	€ 1.049,-
10 t/m 14 deelnemers	€ 849,-
15 t/m 18 deelnemers	€ 649,-

Deze prijzen indicatief zijn en kunnen variëren afhankelijk van de dienst.

Inclusief:

- Schriftelijke intake, zodat uw vragen zeker worden beantwoord
- Actieplan voor uw organisatie
- IKM scan voor het inrichten van uw klachtenproces
- Waardevol certificaat

Werkwijze

Vooraf ontvangt u van IIR het intakeformulier. Hierop kunt u aangeven wat uw specifieke vragen zijn en welke resultaten u wilt bereiken. De trainer gebruikt deze input tijdens de voorbereiding van deze cursus en verwerkt dit in het programma.

U leert tijdens deze cursus de diensten en producten van uw organisatie methodisch te verbeteren op basis van klachten.

U toetst uw klachtenproces aan de hand van de IKM scan en u leert meerdere modellen om klachtenmanagement optimaal in te richten. Hierop ontwikkelt u samen met de trainer een plan van aanpak om klachtenmanagement in te richten en te verbeteren. Dit plan is specifiek voor uw organisatie en heeft als doel om organisatiebreed commitment te krijgen voor klachtenmanagement.

Ook krijgt u de mogelijkheid uw klachten te benchmarken aan die van medecursisten en externe gegevens.

Enkele reacties van uw voorgangers:

"Leerzaam en enthousiastmerend"

"Inspirerend, als 'beginnend' klachtenmanager kun je nooit genoeg krijgen van alles wat met klachtenmanagement te maken heeft"

"Professioneel, goede munitie om andere medewerkers te kunnen overtuigen"

"Leerzaam, prettig, interactief, genoeg tools gekregen, honger gekregen naar meer kennis"

"Gedegen, goed onderbouwd en inspirerend"

"Leerzaam en ontspannen, veel en goede interactie"

"Leerrijk, feedback voor rapportages"

"Voldeed aan mijn verwachtingen. Veel informatie die ik goed kan gebruiken"

"Zeer inspirerend, goede trainer"

"Eye-opener in vele opzichten"

"Gedegen en bruikbaar in de praktijk"

Klachtenmanagement

Programma dag 1

Module 1:

De strategische waarde van klachtenmanagement laten inzien

In deze module wordt de strategische impact van klachtenmanagement op de klantloyaliteit, merkbeleving, kwaliteitsverbetering en het lerende vermogen behandeld.

Behandelde onderwerpen:

- Inkadering van klachtenmanagement
- Impact van klachtenmanagement op de klantwaarde
- Customer equity en kwaliteitsmanagement
- Kwaliteitsrichtlijnen voor klachtbehandeling volgens ISO 10.002
- Invalshoeken en kenmerken van integraal klachtenmanagement

Module 2:

Overtuigen van het belang van klachtenmanagement met concrete feiten

Deze module verbreedt uw kennis over klachtenmanagement. U krijgt ground theory zoals de resultaten van wetenschappelijke onderzoeken, feiten uit de praktijk en de werking van klachten in de organisatie. U kunt dit als munitie gebruiken om klachtenmanagement op de kaart te zetten en te verbeteren.

Behandelde onderwerpen:

- De werking van klachtenmanagement
- Facts & figures over de toegevoegde waarde van klachtenmanagement
- Benchmarks met andere deelnemers, landelijke, internationale en branche specifieke gegevens
- Justice-dimensies

Module 3:

Klachtenmanagement op de mentale agenda zetten (en houden)

Tijdens deze module wordt behandeld hoe u een breed draagvlak creëert voor klachtvolgving binnen uw organisatie. U leert hoe u op een overtuigende en praktische wijze de rest van de organisatie laat inzien wat de waarde is van een klacht en hoe zij deze informatie kunnen gebruiken voor het verbeteren van hun diensten en producten.

Behandelde onderwerpen:

- Waarom energie steken in klachtenmanagement toegevoegde waarde heeft voor uw organisatie
- Via bewustzijn en bewustwording komen tot commitment van iedereen in uw organisatie

Werkvormen: Business Case & KlachtenSpel

Module 4:

Verschillende modellen voor het implementeren van klachtenmanagement

In deze module worden meerdere modellen behandeld waarmee u uw klachtenmanagement structureert en optimaliseert. U maakt een scan van uw huidige inrichting van het klachtenmanagement, zodat u direct ziet waar verbeteringen mogelijk zijn.

Behandelde onderwerpen:

- Procesmodel
- Cyclisch model
- Ontwikkelingsmodel

Werkvormen: IKM-Scan voor het evalueren van uw klachtenproces

Module 5:

Ontwikkelen van leiderschap en beleid

U leert het belang van klachten te implementeren in de strategie, doelstellingen van de organisatie en andere afdelingen. Ook wordt behandeld hoe u een sponsor van klachtenmanagement krijgt in uw directie die zich verantwoordelijk voelt voor de strategische inbedding ervan.

Behandelde onderwerpen:

- Strategische verbanden in uw organisatie
- Neerzetten van een visie en beleid
- Stuur- en meetbaar maken van klachtenmanagement

Werkvorm: Klachten Balanced Scorecard

Programma dag 2

Module 6:

Inrichten van het klachtenproces

Een goed ingericht klachtenproces is essentieel voor een goede afhandeling van klachten. Tijdens deze module leert u hoe het klachtenproces ingebed wordt in uw organisatie en wordt verbeterd. Aandacht wordt besteed aan waar de bottlenecks zitten in het klachtenproces en hoe u dit verbetert.

Behandelde onderwerpen:

- Modelleren van het klachtenproces in uw organisatie
- Luister-, oplos- en verbeterproces
- Risico-inventarisatie, bottleneck & customer interfaces

Werkvorm: Procesflow

Module 7:

Versterken van een klachtgerichte cultuur & mentaliteit

In deze module staat een klantgerichte cultuur en de daarvoor benodigde mentaliteit centraal. Er wordt aandacht besteed aan klantwaarde en het managen van emoties van klanten. Het klantenhandvest vormt de basis voor deze module.

Behandelde onderwerpen:

- Klantwaarden en klachtgevoeligheid
- Competenties, attitudes en gedrag
- Werking van emoties en hoe uw organisatie hiermee moet omgaan

Werkvorm: Klachtenhandvest

Module 8:

Monitoren van het klachtenproces en opzetten van de verbetercirkel

In deze module gaan we in op het monitoren van het klachtenproces en hoe u de verbetercirkel opzet in uw organisatie. U leert hoe klachteninformatie gestructureerd geordend wordt en hoe u deze informatie toepast voor het verbeteren van de diensten of producten van uw organisatie. Deze module is ingericht volgens de 8D leer- en verbetermethode.

Behandelde onderwerpen:

- Verzamelen en ordenen van klachteninformatie
- Onderscheiden van stuur- en beheersingsinformatie
- Methodisch verbeteren op basis van klachten met een lerende organisatie

Werkvorm: 8D leer- en verbetermethode

Module 9:

Strategisch verankeren van klachtenmanagement

U werkt uw eigen plan uit. Samen met de trainer en medecursisten werkt u een actieplan uit voor het strategisch verankeren en verbeteren van klachtenmanagement in uw organisatie.

U leert hoe u de verandering naar een klantgerichte organisatie praktisch doorvoert. Dit actieplan gebruikt u voor het strategisch op de kaart zetten van klachtenmanagement in uw organisatie. Vervolgens toetst u het plan aan de best practises in klachtenmanagement!

Behandelde onderwerpen:

- Praktische veranderingstrategieën voor het inbedden van klachtenmanagement
- Auditing (certificatie) van klachtenmanagement (conform IKM 3000)
- Best practises complaint management en service recovery

Werkvorm: Actieplan Strategisch Klachtenmanagement

Trainingstijden:

- 08:30 Ontvangst met koffie en thee
- 09:00 Start cursus
- 12:00 Lunch
- 13:00 Start middagprogramma
- 17:00 Einde programma


Aanmeldfaxnummer: 020 - 580 54 54

Inschrijfformulier

Ja, wij melden ons aan voor

Strategisch Klachtenmanagement

op 7 & 8 oktober 2009

 Cursus T6079

Naam organisatie: _____

Postadres: _____

Postcode/plaats: _____

Telefoon: _____ Fax: _____

Factuuradres: _____

 1. Naam+voorletters: _____ M V

Voornaam: _____

Telefoon: _____ Fax: _____

Mobiel: _____

E-mail adres: _____

Afdeling/kamernummer: _____

Functie: _____

Vakgebied: _____

Ik wil op de hoogte gehouden worden van bijeenkomsten op mijn vakgebied:

 via e-mail: ja nee via fax: ja nee

 2. Naam+voorletters: _____ M V

Voornaam: _____

Telefoon: _____ Fax: _____

Mobiel: _____

E-mail adres: _____

Afdeling/kamernummer: _____

Functie: _____

Vakgebied: _____

Ik wil op de hoogte gehouden worden van bijeenkomsten op mijn vakgebied:

 via e-mail: ja nee via fax: ja nee

Inschrijving geautoriseerd door:

dhr/mevr _____ functie: _____

Wilt u meerdere personen aanmelden of inhoudelijke vragen? Neem contact op met onze opleidingsadviseur: Matthijs Coersen, 020 580 5451 of e-mail m.coersen@iir.nl

Leer tijdens deze unieke cursus:

- Methodisch uw diensten en producten verbeteren op basis van klachten
- Klachtenmanagement strategisch verankeren in uw organisatie
- Modellen voor het inrichten van klachtenmanagement, waaronder de IKM 3000-standaard
- Hoe u voldoet aan de ISO richtlijnen en de impact hiervan op uw organisatie
- Klachtenmanagement op de mentale agenda te zetten van collega's en management
- Een direct toepasbaar specifiek plan voor uw bedrijf te ontwikkelen

Bespaar € 100,-

Meld u vroeg aan bespaar € 100,-	Bij aanmelding voor 14 augustus 2009	Bij aanmelding na 14 augustus 2009
Training	€ 1.549,-	€ 1.649,-

Alle prijzen zijn exclusief BTW en inclusief documentatie, koffie/thee en lunch

Vijf gemakkelijke manieren om u aan te melden:

Per telefoon: +31 (0)20 580 5400
Via e-mail: inschrijving@iir.nl
Per fax: +31 (0)20 580 5454
Via de website: www.iir.nl/klachtenmanagement
Per post: IIR B.V., Antwoordnummer 11604, 1000 RA Amsterdam

Data en Locatie

7 & 8 oktober 2009
Coengebouw
Kabelweg 37
1014 BA Amsterdam

Vervanging/annulering

Bevestig uw annulering schriftelijk (per brief of fax) uiterlijk 2 weken voor aanvang van de cursus, en ontvang een restitutie van de deelnamekosten minus 10% + BTW. Vanaf deze datum bent u de volledig deelnamekosten verschuldigd. In geval van ziekte kunnen wij u overplaatsen naar een andere cursusdatum, mits wij 3 dagen na de cursusdatum in het bezit zijn van een schriftelijk bewijs van de arts of van personeelszaken. Indien dit niet beschikbaar is, brengen wij u de volledige cursusprijs in rekening. U kunt natuurlijk altijd een vervanger sturen. Indien u van cursusdatum wilt veranderen kan dat tot 1 maand voor aanvang van de cursus kosteloos, tot 14 dagen voor de cursus tegen betaling van € 50,- administratiekosten + BTW, daarna wordt de volledige cursusprijs in rekening gebracht. Bij een tweede verzoek tot verplaatsing brengen wij u € 150,- administratiekosten + BTW in rekening. IIR BV. Kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele fouten in druk- en zetwerk. Tevens behoudt IIR zich het recht voor het programma aan te passen of te wijzigen indien de omstandigheden dit vereisen.

Betalen

U kunt betalen door: Overschrijving op ABN AMRO rekening 54.73.88.942 t.n.v. IIR B.V. onder vermelding van ons factuurnummer en 'Strategisch Klachtenmanagement', cursuscode T6079. Uw betaling dient binnen 10 dagen en uiterlijk 1 dag voor aanvang van de cursus binnen te zijn.

Gegevensregistratie

Uw gegevens worden door IIR geregistreerd en gebruikt om u op de hoogte te houden van ons aanbod en van producten en diensten van zorgvuldig geselecteerde bedrijven. Daarvoor kunnen wij uw gegevens ter beschikking stellen aan derden.

Geef hier aan indien u niet schriftelijk op de hoogte gehouden wilt worden van aanbiedingen van IIR of derden. Bij onjuiste adressering, bel 020 - 580 5470 of stuur een e-mail naar database@iir.nl

Algemene voorwaarden

Op alle aanbiedingen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze zijn gedeponeerd bij de K.v.K te Amsterdam, onder nummer 33200358. De algemene voorwaarden zijn te downloaden op onze website www.iir.nl/agb en kunnen u op verzoek kosteloos worden toegezonden.