

ONE HEALTH TWO EARS

Handout moeilijke klanten

Door Saskia Schiereck

Voorbeelden

Klanten die vinden dat ze te lang moeten wachten voor een afspraak maar zelf ook pas later die dag bellen. Ik zeg dan ook gewoon echt de tijd dat ze bellen en dat die dag niet meer gaat lukken.

Veel klanten die toch opmerking maken over dat alles zo duur is geworden.

De lastige klanten vind ik die, die normaal bij een dierenarts alles voor elkaar krijgen. Daarna krijgen ze ons aan de telefoon en houden wij ons wel aan regels/ afspraken.

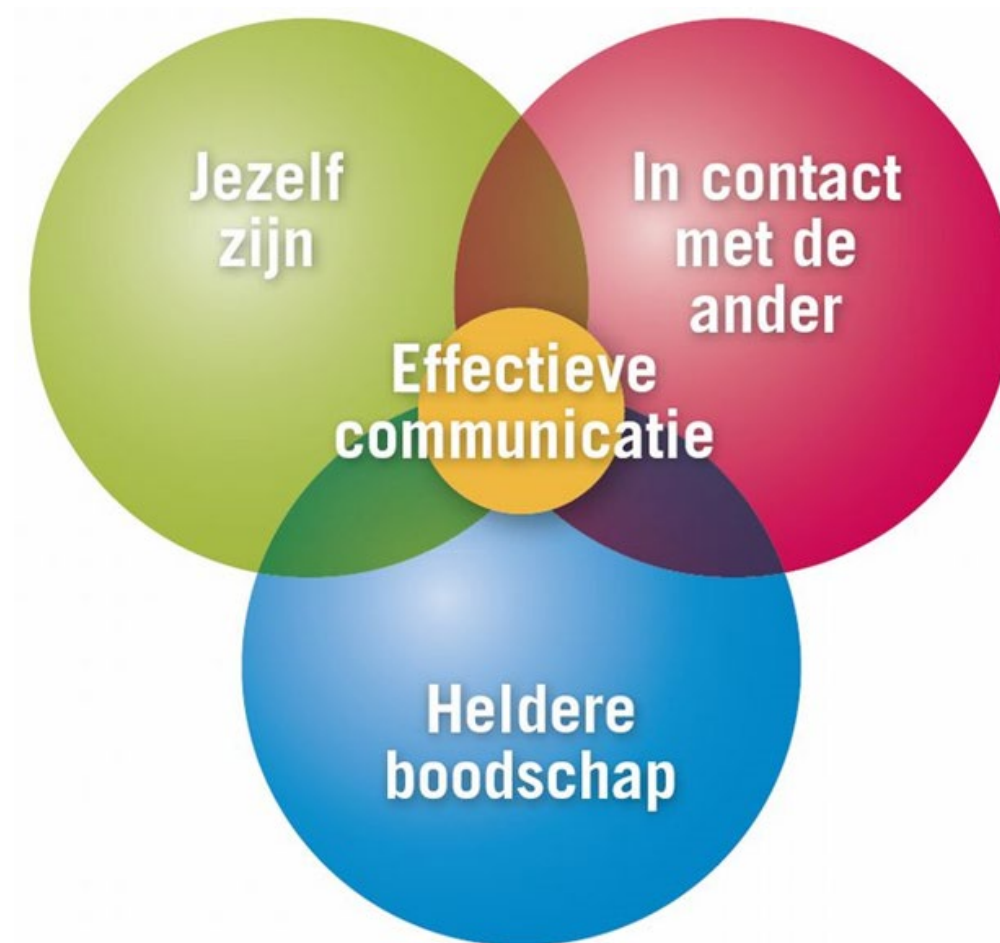
Klanten die niet willen langskomen maar wel iets met antibiotica willen hebben.

OEFENING:

- Over welke dienst- of zorgverlener in jouw omgeving ben je minder enthousiast?
- Wanneer was je zelf boos op een adviseur, instelling of bedrijf?



Effect = Kwaliteit x Acceptatie



Hoe breng je de boodschap helder over?

1. Is de boodschap helder voor jou?
2. Twijfeltaal vermijden
3. Checken of je begrepen bent



Hoe breng je de boodschap helder over?

Is de boodschap helder voor jou?





TRUST

DOUBT



TwijfelTaal

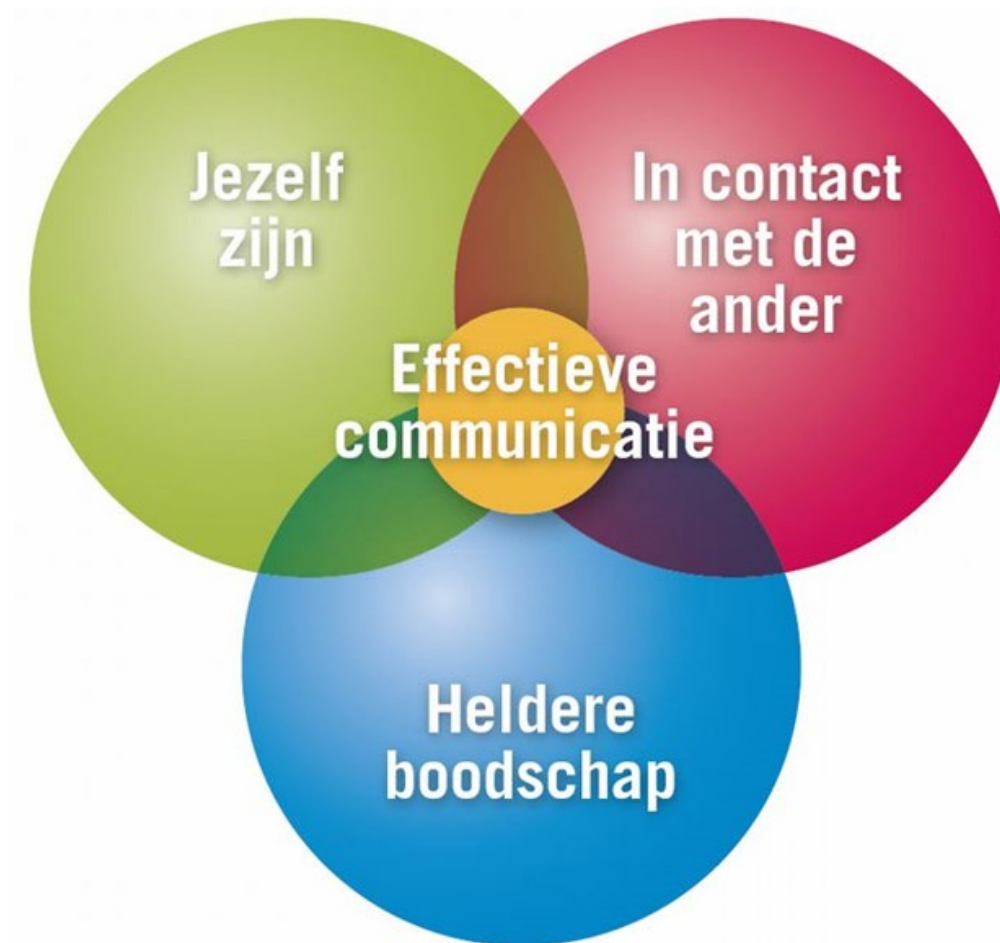




LSD



Effect = Kwaliteit x Acceptatie





OEFENING:

Luisteren
Samenvatten
Doorvragen



Heb je deze week
nog iets leuks
gedaan?



Goed contact:

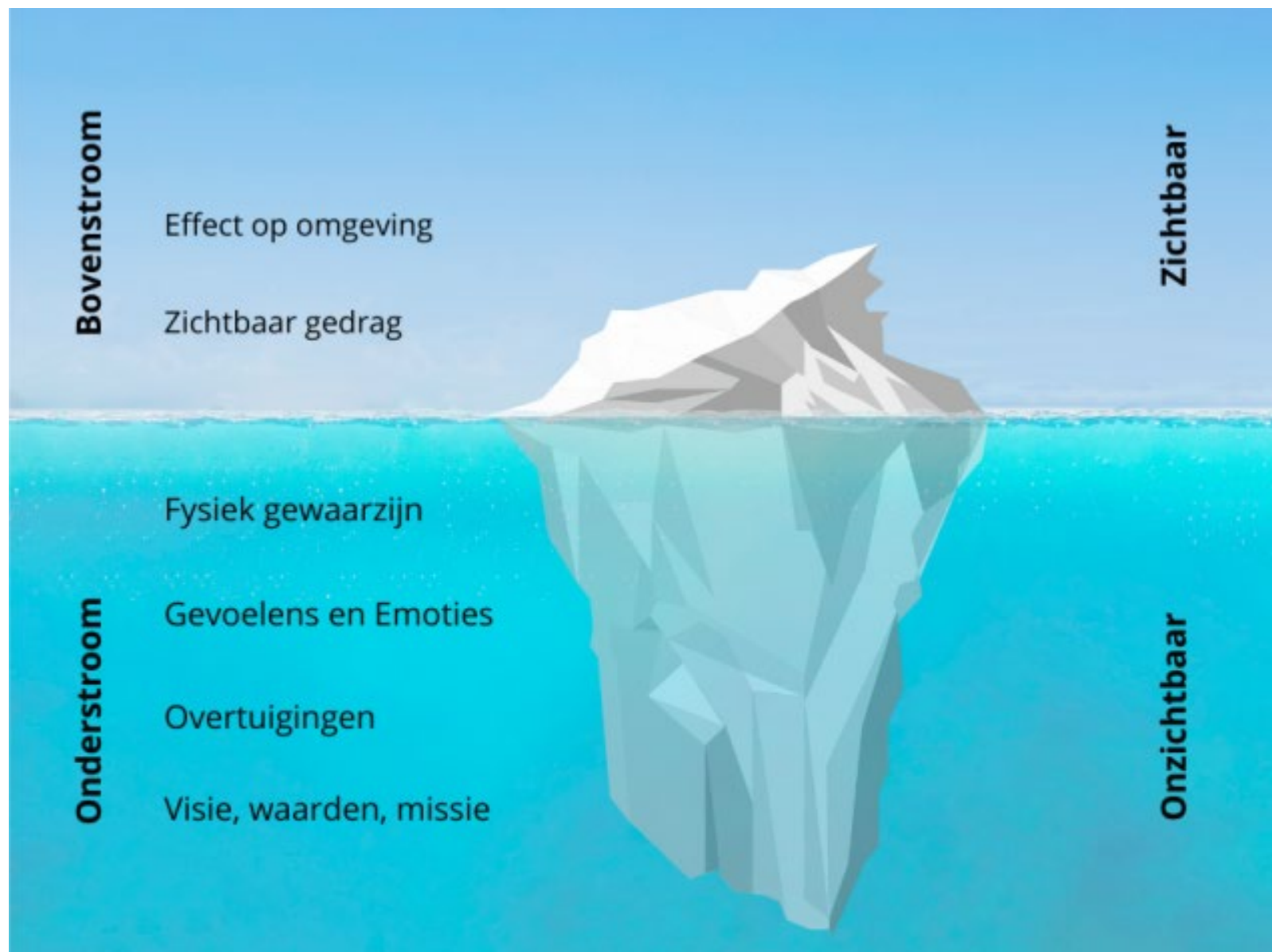
Goed gevoel/Vertrouwen

Naar elkaar luisteren

Elkaars perspectief begrijpen

Cijfer	Omschrijving
10	uitstekend
9	zeer goed
8	goed
7	ruim voldoende
6	voldoende
5	twijfelachtig / zwak
4	onvoldoende
3	ruim onvoldoende
2	slecht
1	zeer slecht

In contact
met de
ander



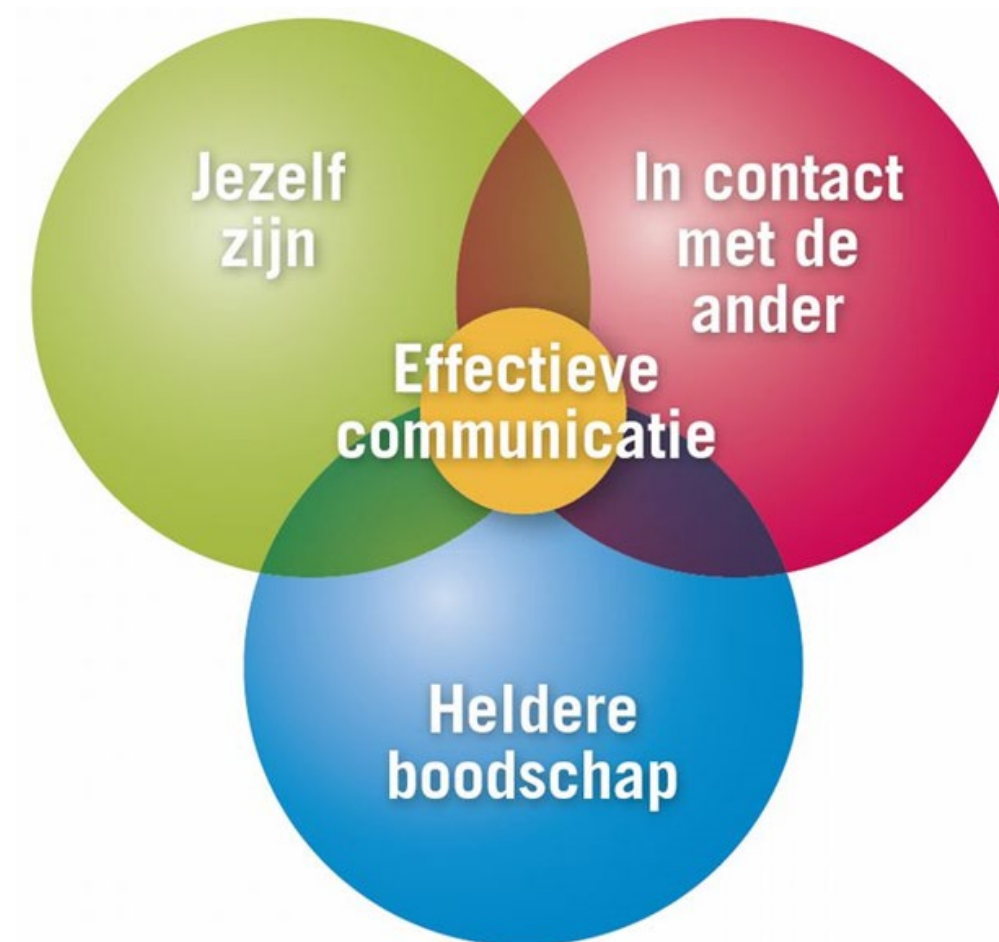
Ijsbergmodel McLelland



Is de ballon leeg?



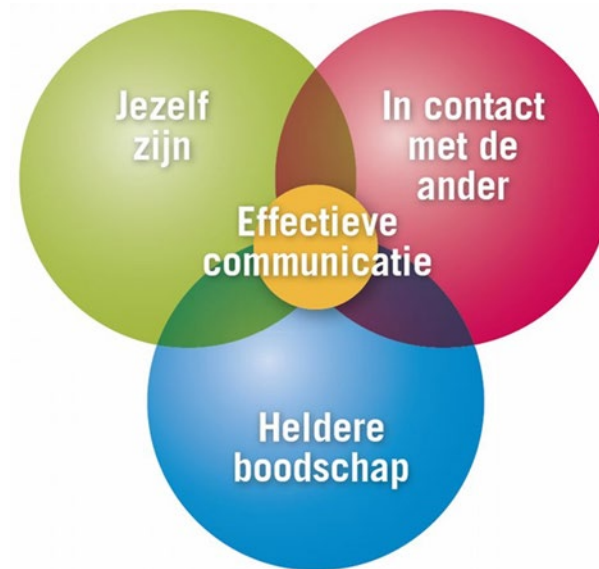
Effect = **Kwaliteit** x **Acceptatie**



Wat breng jij mee?



De moeilijke klant...valkuilen



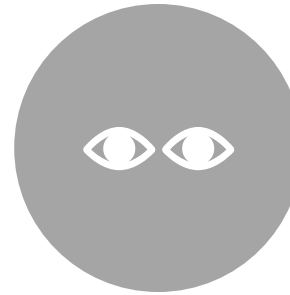
Wat is uw klacht?
➡ Je nekharen overeind

Overtuigen/duwen
➡ Oren dicht/ja maar

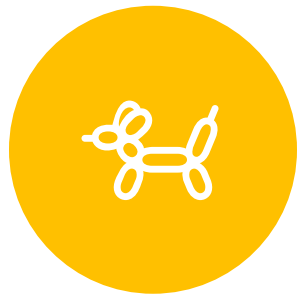


Heldere boodschap?

Taal? Check?



**Andere perspectief
bekeken?** Gevraagd naar
Wat? Hoe? Waarom?



Ballon leeg?

Dan mag jij!



**Kwaliteit van het
contact?**

Cijfer?