



## Omgaan met lastige klanten

# Omgaan met lastige klanten

Van de meeste klanten, cliënten of bezoekers heeft u geen last. Of u nu bij een warenhuis, winkelbedrijf, bank of een dienstverlenende instelling werkzaam bent, over het algemeen is het contact prettig of tenminste sociaal aanvaardbaar.

Maar in sommige gevallen zijn geduld en begrip ver te zoeken. U wordt de schuld in de schoenen geschoven, er wordt gezeurd en klanten dringen voor. Er zijn cliënten die grof en bot reageren of het komt voor dat bezoekers zich agressief gedragen. Klanten kunnen zelfs met elkaar of met u op de vuist gaan of ze wekken de indruk dat ze het plan zijn.

Uitgescholden worden, bedreigd worden of betrokken worden bij een gevecht kan pijnlijk en vernederend zijn. Dergelijke voorvallen kunnen blijvende spanning en stress opleveren voor de dag van morgen. In al deze gevallen is het van belang dat u professioneel op kunt treden om escalaties te voorkomen of handelend op te treden wanneer een conflict zich al in het stadium van fysieke agressie bevindt.

Kudding & Partners heeft speciaal voor medewerkers in de sectoren MKB & Retail en Dienstverlening hiervoor de training '**Omgaan met lastige klanten**' ontwikkeld. De aan te leren technieken zijn gebaseerd op principes van gedragsmodificatie en de systeemtheorie. Het werken met acteurs staat garant voor een praktische en effectieve invulling van de leerinhouden.

## **Algemene doelstelling**

Het doel van de training is het versterken van de mentale weerbaarheid van de deelnemers en door inzet van specifieke vaardigheden verbaal agressief gedrag voorkomen of ombuigen naar minder agressief of gewenst gedrag.

### **Aantal deelnemers**

Om kwaliteit en maximaal rendement van deze training te kunnen garanderen is twaalf personen het maximum aantal deelnemers per groep.

### **Duur**

Twee dagdelen. De mogelijkheid bestaat om de trainingen in de avonden of op zaterdag te laten plaatsvinden.

### **Locatie**

In-company.

### **Maatwerk**

Bel voor een persoonlijke, informatieve afspraak tel: +31.(0)20-4199680

## Inhoud

Het programma omvat de volgende onderdelen:

- Benoemen van probleemsituaties uit de praktijk en het eigen optreden daarin
- Bewustwording van eigen gedragingen die conflictremmend of juist conflictbevorderend werken
- Beheersing van eigen (vijandige) emoties jegens de klant of bezoeker
- Opvangen van boze frustratiereacties na het weigeren van een verzoek; nee-verkopen
- Deëscalatietechnieken bij verschillende vormen van agressie
- Helder omgaan met verborgen regeloverschrijding of het omgaan met eigen emoties bij lastig gedrag.

## Werkvormen

Deelnemers trainen in gesimuleerde conflictsituaties, oplopend in moeilijkheidsgraad, waarbij trainingsacteurs worden ingezet. Door intensieve oefening binnen deze situaties worden de vaardigheden zich eigen gemaakt. Speciaal geproduceerde instructie-dvd's en videofeedback ondersteunen de training. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een reader en een cd-rom waar de technieken op schrift en in beeld worden uitgewerkt.

## Doelgroep

Werknemers in de sectoren Retail, MKB en Dienstverlening met direct klantencontact. Bijvoorbeeld winkelpersoneel, baliemedewerkers, receptionisten, gastheren, gastvrouwen, klantmanagers, consultants, adviseurs of chauffeurs in het openbaar vervoer.

Veembroederhof 98  
1019 HC Amsterdam  
Telefoon 020 419 96 80  
Fax 020 419 81 50  
E-mail [info@kudding.nl](mailto:info@kudding.nl)  
Internet [www.kudding.nl](http://www.kudding.nl)