

Checklist KlachtBeleving

Hoe zit het met jullie klachtenmanagement?
Ontdek en check de boxes!



- De reis van klachten is in kaart, klant emoties, touchpoints, tone of voice en het service recovery proces is geoptimaliseerd.
- We hebben een positieve experience op het einde, en een *merk*-waardige oplossing.
- We gebruiken data: registraties, gedrag, tevredenheid, resultaat, kosten en overige data komt samen in een dashboard. We meten, weten en verbeteren.
- We zijn regelmatig in gesprek en luisteren naar klagers, samen met de betrokken afdelingen.

- Het klachtenbeleid is up-to-date, we doen meer dan *compliant* zijn en weten (en zien!) dat je met ontevreden klanten werkt aan retentie en loyaliteit.
- We werken samen aan optimaal klachtmanagement met collega's van operatie en management. Wij zijn blij met klachten!
- We blijven verbeteren aan het service recovery proces en de oorzaken
- We kunnen klachten voorspellen, zijn pro-actief en we sluiten natuurlijk de feedbackloop.

Bonus tips!

- Beperkt budget of gebrek aan inspiratie? Maak gebruik van het marketing team & budget, klachtbehandeling is 1-op-1 marketing.
- Basis uitgangspunt: Vertrouw je klanten, zie je dat terug?
- Ga op zoek naar verbeter energie, begin klein en blijf verbeteren.

Alles een check-in-the-box, super! Hulp nodig? hello@klachtbeleving.nl

Meer weten? Check de site voor meer info!

klacht
beleving.
VOOR KLANT EN
BUSINESSWAARDE