



## More complaints, please!

### Retentiepotentieel: spoor je klanten aan om klachten te melden

Onderzoekscijfers geven aan dat ontevredenheid over de dienstverlening de belangrijkste factor is voor het vertrek van klanten naar de concurrent. Duidelijk is dat dus niet alleen de prijs of de kwaliteit van het product bepalend is voor het behoud van uw klanten, maar vooral de manier waarop de klant aandacht krijgt bij het contact met uw organisatie.

Als u nagaat dat slechts 1 op de 5 klanten daadwerkelijk een klacht bij u indient, dan weet u dat goede klachtafhandeling een positief effect heeft op het behoud van uw klanten. Wij stellen dan ook dat als u klanten aanspoort om hun klacht kenbaar te maken, gecombineerd met uitstekend klachtmanagement, deze inspanning zich dubbel en dwars terugverdient. Ferment Management helpt u graag om de customer churn te verminderen en biedt u een totaalpakket aan maatregelen aan om dit te bewerkstelligen.

### Aanpak klantbehoud vanuit klachtmanagement

De aanpak van Ferment Management kent drie fases:

1. Analyse en advies.
  - a. Klantenonderzoek naar ervaringen met klachtafhandeling.
  - b. Intern onderzoek naar huidig proces van klachtafhandeling.
  - c. Competentieonderzoek onder medewerkers, management en trainers.
  - d. Onderzoek naar redenen customer churn.

De uitkomsten van het onderzoeken beschrijven wij in een kort en bondig rapport met advies over de inrichting van uw klachtmanagementproces.
2. Invoer excellent klachtmanagement.
  - a. Inrichten Customer Feedback Cycle in de organisatie, gebaseerd op luisteren, registreren, oplossen, analyseren, verbeteren en terugkoppelen.
  - b. Trainen medewerkers en coachen management ter optimalisatie van de competentie klantgericht handelen.
  - c. Bepalen en vaststellen normen, doelstellingen en meetmethoden.
  - d. Externe communicatie richting klant om de excellente dienstverlening te promoten.
  - e. Inrichten interne communicatie over bereikte resultaten op het gebied van klanttevredenheid en customer churn.
3. Sturing en monitoring.
  - a. Rapportage en inrichting overlegstructuur.
  - b. Management van Customer Feedback Cycle vanuit projectgroep.

### Wat levert excellent klachtenmanagement u op?

Ferment Management is bekend met de in de branche beschikbare keurmerken op het gebied van klachtmanagement, zoals ISO 10002:2018. U leert in een kort tijdsbestek hoe uw organisatie ervoor staat aan de hand van een vakkundig, pragmatisch en onafhankelijk advies. Vanuit het perspectief van de klant weet u hoe u uw klanten beter voor uw organisatie kunt behouden.

### Werkt dit ook voor u?

We informeren u graag nader over de werking van ons "More complaints, please!"-programma en bespreken graag of onze aanpak een oplossing biedt voor uw vraagstuk.

Stuur een e-mail naar [olaf@fermentmanagement.nl](mailto:olaf@fermentmanagement.nl) voor een afspraak.  
Bellen kan ook: Olaf Friedrichs: 06-27015195.