MODULEBESCHRIJVING

Boze klant aan de balie: de spanning direct wegnemen

Adaptieve module | ~20 min

Bij een boze klant zijn enkele minuten bepalend. Dat moment is strategisch geworden: in het tijdperk van online reviews voorkomt een goed afgehandelde klacht aan de balie een slechte review, temeer omdat driekwart van de klanten reviews leest voordat ze iets kopen. De module richt zich op directe de-escalatie in vijf stappen, en ook op de bescherming van medewerkers met publiekscontact.

LEERDOELEN

01 Uw eigen emoties onder controle houden als een klant boos wordt, in het besef dat die boosheid niet persoonlijk tegen u gericht is.

02 De emotie van de klant erkennen zonder zich te verantwoorden, en op het juiste moment excuses aanbieden als de kritiek terecht is.

03 De vijf stappen van de de-escalatie doorlopen: erkennen, herformuleren, verhelderen, voorstellen, zo nodig opschalen.

04 Uzelf op de lange duur beschermen: een duidelijke grens stellen bij grensoverschrijdend gedrag en een lastige situatie achteraf nabespreken.

DOELGROEP

Functies aan de balie, in de winkel en in de aftersales, in direct contact met klanten die soms ontevreden zijn.

- **Voorkennis:** geen

VERLOOP VAN DE MODULE

Zelfstandig, met oefeningen die zich aanpassen aan de deelnemer.

1. **Zelfscan**: op 9 dimensies, om de eigen werkwijze in kaart te brengen en gericht te oefenen.
2. **Video van een expert**: van 10 minuten, met 3 denkpauzes.
3. **Praktijksituaties**: 2 eerste situaties, gekozen op basis van de zelfscan, daarna 16 optionele situaties. Bij elk antwoord volgt feedback: het effect ervan en een tip om verder te komen.
4. **Voornemen met datum**: een actie om uit te proberen, door de deelnemer zelf geformuleerd of gekozen uit de voorstellen.
5. **Samenvattingskaart om te downloaden**: kernpunten, vragen, voornemen, persoonlijke notities en checklists.

TOETSING EN AFRONDING

Drempel: 80%

De score houdt rekening met de antwoorden in de praktijksituaties, het geformuleerde voornemen en, waar van toepassing, aanvullende leeractiviteiten. Voor afronding zijn een voornemen en een score van minstens 80% nodig.

METHODEN & MODELLEN

- De-escalatiemethode in 5 stappen (opvangen, herformuleren, verduidelijken, voorstellen, opschalen) – Afthonios-principe, geïnspireerd op stappenplannen voor service recovery zoals LAST / HEARD
- Emotie opvangen en herformuleren – geïnspireerd op actief luisteren (Carl Rogers)
- Emoties reguleren en “het verhaal dat de klant zichzelf vertelt” in een ander licht zetten – geïnspireerd op Crucial Conversations (Patterson et al.)
- Afthonios-methode: 3 manieren om de medewerker te beschermen (een duidelijke grens stellen, melding maken, nabespreken)

BRONNEN & REFERENTIES

- BrightLocal, Local Consumer Review Survey, 2024: 75% van de consumenten leest online reviews voordat ze een keuze maken
- White House Office of Consumer Affairs / TARP (J. Goodman): een ontevreden klant vertelt het aan 9 tot 15 mensen; na een goed opgeloste klacht vertelt de klant het aan 4 tot 6 mensen
- Studies over service recovery – Hart, Heskett & Sasser, Harvard Business Review, 1990
- Verhouding “12 op 1” (Ruby Newell-Legner / Lee Resources) – er zijn veel positieve ervaringen nodig om één negatieve ervaring uit te wissen

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 13 oktober 2026