MODULEBESCHRIJVING

Ontevreden zakelijke klant: van klacht naar akkoord

Adaptieve module | ~20 min

In B2B kost het veel geld als een belangrijke klant afhaakt: een nieuwe klant werven is 5 tot 25 keer duurder dan een klant behouden. De insteek van deze module: het gesprek met een ontevreden klant aanpakken als een volwaardige onderhandeling, vooraf voorbereid met echte opties, gevoerd zonder verdedigingshouding en afgesloten met een schriftelijk akkoord en een follow-up die het incident omzet in klantentrouw.

LEERDOELEN

01 Een gesprek met een ontevreden klant voorbereiden door drie oplossingsopties uit te werken en een optie om de relatie te beëindigen, die u houvast geeft.

02 De klachten aanhoren en herformuleren zonder in de verdediging te schieten, en een echte tekortkoming erkennen om weer ruimte te maken voor vertrouwen.

03 Uw eigen kijk rustig toelichten en daarna een aanvaardbaar akkoord opbouwen door de klant eerst zelf een oplossing te laten voorstellen.

04 Het akkoord schriftelijk vastleggen en de relatie onderhouden met een follow-up die het incident omzet in klantentrouw.

DOELGROEP

Verkopers, accountmanagers, consultants: iedereen die te maken heeft met een ontevreden B2B-klant en tot een akkoord wil komen.

- **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

- Uitstapoptie (afzien van een akkoord of de samenwerking beëindigen) – geïnspireerd op BATNA (Fisher & Ury, Excellent onderhandelen, 1981, Harvard Negotiation Project)
- Afthonios-methode in 5 stappen voor het omgaan met een ontevreden zakelijke klant (uw opties voorbereiden, luisteren en herformuleren, uw visie toelichten, samen een oplossing uitwerken, schriftelijk bevestigen)
- Actief luisteren en herformuleren – geïnspireerd op Carl Rogers
- Service recovery paradox – McCollough & Bharadwaj, 1992

BRONNEN & REFERENTIES

- Bain & Company (Frederick Reichheld): 5% meer klantbehoud levert 25 tot 95% meer winst op (Harvard Business Review, 2000)
- Harvard Business Review (Amy Gallo, 2014): een nieuwe klant werven kost 5 tot 25 keer meer dan een bestaande klant behouden
- Fisher & Ury, Excellent onderhandelen, 1981 – BATNA (beste alternatief zonder akkoord)
- McCollough & Bharadwaj, 1992 – het begrip service recovery paradox

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 13 oktober 2026