

Speelse werkvormen

Weerstand

Klacht

Doel: Omgaan met klachten.

Vorm: Tweetallen en spel voor de groep.

Tijd: 1 dagdeel.

Groepsgrootte: 12 personen.

Acteur: 1 acteur.



Vorbereiding: Laat een filmpje zien over klantvriendelijkheid.

www.karendevries.nl/training/trainingsvideos/gastvrijheid-klantvriendelijkheid/

Opdracht 1: Tweetallen. De deelnemers vertellen elkaar een slechte ervaring die ze in hun persoonlijk leven hebben meegemaakt met een klacht of vraag aan een leverancier.

1a: Speel de ervaringen, waarbij degene die de case inbrengt eerst de leverancier speelt en de historische verkeerde reactie geeft op de klacht die gespeeld wordt door de partner.

1b: Nu speelt de partner de leverancier en de casehouder mag zijn frustratie over de slechte behandeling uitleven. Laat het vooral heel hilarisch en dramatisch worden.

Opdracht 2: Hoe zou je willen dat de leverancier had gereageerd. De tweetallen spelen de cases weer. De casehouder kan de partner instrueren hoe hij behandeld wil worden naar aanleiding van de klacht. Naar aanleiding van deze cases kan een model besproken worden.

Opdracht 3: Alle deelnemers spelen met de trainingsacteur een case en laten verschillende stijlen van klantvriendelijk gedrag zien. De trainingsacteur kan klantentypen spelen en emotionele reacties geven.

Veiligheid: Doordat de deelnemers zelf al gespeeld hebben en hun frustraties over slechte klachtbehandelingen hebben kunnen ventileren, zal de bereidheid om verder te oefenen en de inleving in de situatie met de acteur veiliger en gemakkelijker zijn.