

Stappenplan 298 Een klacht aannemen

1. Sta open voor de klacht en luister goed.
2. Vat de klacht samen.
3. Vraag door.
4. Noteer de klacht en vraag de klant of je de klacht goed hebt begrepen en genoteerd.
5. Vertel de klant wat je gaat doen met de klacht. Dit kan een oplossing zijn, maar het kan ook zijn dat je de klacht aan je leidinggevende doorgeeft en dat die de oplossing moet bieden.
6. Geef de klacht door aan je leidinggevende.