

## Dialogue sensible avec le consommateur

### Français

Vous êtes invités à un workshop 'Dialogue sensible avec le consommateur' qui aura lieu le (date), de ...h... à ...h... + (salle).

Une plainte sensible constitue parfois un des premiers signaux visibles d'une crise. Si elle est bien gérée, elle permet à votre entreprise de gagner un temps précieux dans le cadre de sa gestion de crise. Si elle est mal gérée, elle peut devenir une crise à elle toute seule.

Durant cette session de formation interactive animée par Food Security, vous aurez l'occasion de :

- Appliquer quelques concepts clés de la communication aux contacts dans le cadre de plaintes
- Découvrir une méthode unique de gestion des plaintes
- Passer en revue le processus complet de gestion d'une plainte, de la réception, à la réponse finale
- Apprendre comment réagir quand les choses se passent mal (agressivité, menaces, refus de collaborer...)
- Mettre en pratique ce que vous aurez appris au travers de mises en situation

### Néerlandais

Graag nodigen wij jou uit voor de workshop 'Gevoelige dialoog met de consument' die plaatsvindt op (datum), van .....u.... tot .....u.... te (locatie).

Een gevoelige klacht is soms de eerste voorbode van een crisis. Als jouw medewerker hier goed op reageert, kan jouw bedrijf kostbare tijd winnen voor crisismanagement. In het andere geval, kan de reactie van jouw medewerker zelf al de crisis aanvuren.

Tijdens deze interactieve sessie van Food Security, krijgt je de kans om:

- Communicatie bij klachten: enkele sleutelconcepten
- Klachtenbehandeling: methode
- Klachtenbehandeling: proces van klacht tot antwoord
- Hoe omgaan met moeilijke situaties: agressie, dreigingen, weigering om mee te werken...?
- Praktijk: oefeningen