

Seminar Integraal KlachtenManagement

donderdag 19 april 2012

Op donderdag 19 april organiseren wij een seminar Integraal KlachtenManagement met als thema **'Als het u niet uitmaakt...maakt uw klant het uit'**.

Je hebt je als deelnemer aangemeld en we informeren je hierbij graag over het programma. We verwachten je tussen 13.00 en 13.30 uur bij Hotel Houten. De routebeschrijving vind je op de volgende pagina.

Na de ontvangst gaan we van start met het volgende programma:

- 13.30 Presentatie door **Marco Houthuijzen**
- 14.00 Toelichting indeling en carrousel
- 14.10 Ronde 1
- 15.10 Pauze
- 15.30 Ronde 2
- 16.30 Pauze
- 16.45 Ronde 3
- 17.45 Samenvatting en afronding
- 18.00 Hapje en drankje

Om het uitwisselen van kennis en ervaring optimaal te laten verlopen, hebben we gekozen voor een 'carrousel' waarbij een indeling wordt gemaakt in drie groepen. Elke groep begint bij een bepaald onderwerp en draait in verschillende rondes door naar de volgende onderwerpen. Op die manier worden alle onderwerpen door iedereen besproken. Het gaat om de volgende onderwerpen:

1. Rol social media en service prestatie
Gespreksleider: **Femke van Bemmelen**
2. Klanttevredenheid en binden/behouden klanten
Gespreksleider: **Niels de Vries**
3. Van het kastje naar de muur processen
Gespreksleider: **Ingrid Polfliet-Arens**

Wij begroeten je graag op donderdag 19 april!

Hartelijke groet,

Ingrid Polfliet-Arens (Voortschrijdend Inzicht)
Charlotte Linders (ADV Market Research)

P.S. Wil je twitteren over het seminar gebruik dan #klachtenseminar en/of #adv_mr

Routebeschrijving Hotel Houten

Van der Valk Hotel Houten
Hoofdveste 25
3992 DH Houten

U vindt Hotel Houten aan de snelweg A27, afslag Houten.

Vanuit Breda

A27 richting Utrecht
Afslag Houten (afslag 29)
Bij de rotonde naar links
Bij stoplichten naar links de Hoofdvest op

Vanuit Amsterdam

A2 richting Utrecht
A12/E30 richting Utrecht
A27 richting Breda
Afslag Houten (afslag 29)
Bij de rotonde naar links
Onder snelweg door
Bij rotonde rechtdoor

Vanuit Amersfoort

A28 richting Utrecht
A27 richting Breda
Afslag Houten (afslag 29)
Bij de rotonde naar links
Onder snelweg door
Bij de rotonde rechtdoor
Bij stoplichten naar links de Hoofdveste op

Openbaar vervoer

Via Utrecht Centraal Station. Bus Connexxion nummer 47 halte Houten Rondeel/ de Veste