



# ÉÉN FAN PER DAG-PRINCIPE

Alternatief voor klachtenprocedure

Met 'gewoon' tevreden klanten schiet je weinig op!  
Copyright © Dyade Academy 2018-2020

Dyade Academy  
academy@dyade.nl

Met 'gewoon' tevreden klanten schiet je weinig op. Wat je wilt, zijn fans. Want fans bevelen je aan bij anderen, zijn trouw en minder prijsgevoelig, denken graag met je mee en hebben het beste met je voor. Om van klanten fans te maken, moet je hun verwachtingen overtreffen. Dat klinkt misschien simpel, maar dat is het allesbehalve. Omdat het in veel organisaties geen dagelijkse gewoonte is.

Binnen Dyade Academy hanteren we het 'één fan per dag-principe'. Dat betekent de verwachtingen van de klant overtreffen. Op ieder moment hanteren we dit principe. Daarnaast spreken wij ook niet van klachten, maar klantervaring. In elke situatie, of het nou tijdens een bijeenkomst is of in een 'klantervaring' voor of na de bijeenkomst, we hebben maar één doel: de klant uiterst tevreden stellen. De één fan per dag-procedure is daarmee de positieve equivalent van de klachtenprocedure.

En dan: er komt een 'klantervaring' binnen...

In alle eerlijkheid ontvangen wij zelden negatieve klantervaringen, maar als er een klantervaring van deze aard binnenkomt zien wij deze als kans. Een kans om de verwachting van de klantindieners te overtreffen en het probleem naar uiterste tevredenheid te verhelpen. We volgen eenzelfde afhandeling bij binnenkomst van een klantervaring:

#### **Stap 1: Luisteren (de klant heeft ALTIJD gelijk)**

Bij een binnenkomende klantervaring luisteren wij zorgvuldig naar de ervaring van de klant. In sommige gevallen komt het voor dat de mening van de klant en die van onze organisatie verschilt. Mocht dit het geval zijn, dan hanteren wij dat de klant 'altijd' gelijk heeft en lossen we het zo klantvriendelijk mogelijk op.

#### **Stap 2: Tijdige reactie**

Dyade Academy is 24/7 bereikbaar per e-mail en/of telefoon en in sommige gevallen via de chat. Het protocol is dat wij te allen tijden binnen 48 uur na inzending van de klantervaring reageren.

#### **Stap 3: Nee, maar...**

Mocht er in een uitzonderlijk geval een situatie ontstaan waarbij wij de klant een klantervaring deelt die wij zelf niet kunnen verhelpen, dan verkopen we geen nee., maar 'nee, maar...'  
Dat wil zeggen dat we actief met de klant meedenken naar een oplossing buiten onze macht.

#### **Stap 4: Registratie afhandeling klantervaring**

Mocht er een klantervaring zijn die niet direct te verhelpen is, verzoeken wij de klant deze ervaring te delen via [academy@dyade.nl](mailto:academy@dyade.nl). Hier worden de klantervaringen geregistreerd, afgehandeld en de communicatie hieromtrent bewaard.

#### **Stap 5: Eerste beroepsmogelijkheid**

Op het moment dat een klantervaring onverhoopt niet naar tevredenheid wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Het bezwaar kan binnen 30 dagen schriftelijk worden ingediend bij de 'Director of Customer Happiness' (Directeur Dyade Academy): [frank.cannegieter@dyade.nl](mailto:frank.cannegieter@dyade.nl). De indiener wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen uiterlijk 30 dagen ontvangt de indiener een schriftelijke bericht over de uitspraak.

#### **Stap 6: Tweede beroepsmogelijkheid**

Wanneer de indiener van mening is dat het bezwaar door de directie niet goed is afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.  
(<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/particuliere-onderwijsinstellingen/>)