

Bel webinar Dental Network

Efficiënt patiënten bellen

20 oktober 2020

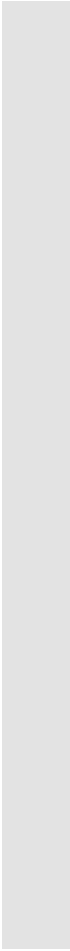
Door: Mascha van Wermeskerken



Voor wie?

- Balie & Back office
- Stoel/Preventie assistenten

Waarom?



10 minuutjes
maar...

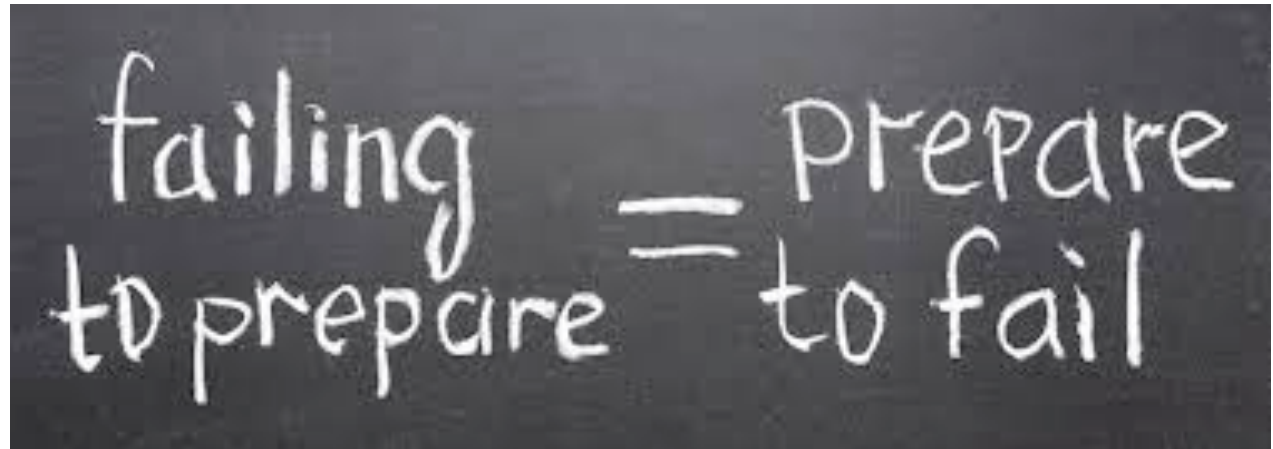
SCHADE			
Aantal werkdagen	200		
Gemiddelde omzet per uur	€ 150	€ 1.200	per dag/stoel
gemiddelde omzet per 10 min.	€ 25		
Aantal x 10 min. leeg	3		
Omzet verlies per dag	€ 75		
Omzet verlies per jaar	€ 15.000	€ 240.000	= 16 stoelen

10 tips & tricks

1. Voorbereiding
2. Check: ben jij er klaar voor?
3. Kort intro met concrete vraag
4. Bezwaren: duwtje nodig?
5. Concreet aanbod en slim plannen
6. Gebruik humor
7. Denk aan je tijd
8. Check gegevens en overige gezinsleden
9. Afsluiting
10. Correcte afhandeling

Tip 1

Een goede
voorbereiding



failing = prepare
to prepare = to fail

Tip 1

Een goede voorbereiding

Check het dossier

- Bijzonderheden? Check CTM!
- HAA?
- Openstaande afspraken? (check: te maken afspraken (NGO) /afspraken)

Let op: hier staan ook vaak nog afspraken die al ingepland staan, deze worden nl niet altijd verwijderd (als je een aa kopieert, wordt de aa niet uit NGO verwijderd... Graag opschonen als je dit constateert.

- Check evt. Zorgsom om te kijken of de pt nog een verzekeringsbudget heeft.
- Check of het niet een 'spoed pt' is: zet 'oproepen pt' iig op nooit. Deze pt uiteraard niet bellen! Helaas kunnen we niet voorkomen dat deze pt wel op belijsten voorkomen
- Bij JNG-lijst: doe BSN-check ivm evt.verhuizing of overlijden (zeker bij ouderen)

Tip 2

Check: ben jij
er klaar voor?

*Stretch jezelf:
comfortzone vs
stresszone = maximaal
presteren..*



Tip 3

Kort intro.. Concrete vraag

- Goede morgen/middag, u spreekt met assistente van Dental Network, uw tandartspraktijk
- Dag meneer/mevrouw, ik bel u:
 - Voor het maken van een afspraak voor uw (halfjaarlijkse) controle
 - Om de afspraak die u recent heeft afgezegd opnieuw voor u in te plannen
 - Omdat u er nog een in te plannen afspraak voor u open staat
 - ---
- Wanneer kan ik de afspraak voor u inplannen? Heeft u een voorkeur voor een dag/tijd?

OF

Mag/kan ik de afspraak nu met u inplannen?

Heeft de pt
een duwtje
nodig?



Bezwaren?



Welke bezwaren?

- Ik vind het niet nodig
- Ik heb geen klachten
- Ik heb er nu nu geen geld voor/ik vind het te duur
- Ik bel zelf wel als ik een afspraak wil
- Ik wacht wel tot Corona voorbij is
- Ik heb mijn agenda niet bij de hand

Tip 4

Jij kunt dit!

*bezwaar #
daadwerkelijke bezwaar*



KEEP CALM
AND
LET'S DO THIS 🍌

Jouw antwoord

*Verlaag de drempel:
toon begrip!*

- 'Om u in de toekomst kosten te besparen is het verstandig om 2x per jaar een controle te plannen'
- 'Een mond in goede conditie vormt een barrière tegen allerlei ziektes (ook voor COVID-19!).'
- 'Omdat u bij ons pt bent zijn wij verantwoordelijk voor uw mondgezondheid, dit betekent dat tandarts 2x per jr een controle bij u doet'
- 'Geen last is geen garantie voor geen klachten, wij zijn er graag op tijd bij om u onnodige kosten te besparen'
- 'Zonder regelmatige controle afspraak kunnen wij u niet garanderen dat u meteen wordt geholpen indien u wel klachten heeft'
- 'Goed om u te realiseren dat indien u wacht u straks mogelijk een veel duurdere behandeling te wachten staat, dit willen wij u graag besparen'

'Zal ik de afspraak voor u inplannen? U kunt de afspraak altijd tot 48 uur van te voren annuleren'

Heeft pt agenda niet bij de hand? 'Geen probleem hoor, ik wacht wel even..'

Jouw antwoord

*Verlaag de drempel:
veer mee!
vraag door!*

- 'Ik zie dat u nog een behoorlijk bedrag aan verzekeringsgeld open heeft staan, als u nu een afspraak plant weet u zeker dat u uw verzekeringsbudget van dit jaar hier nog voor kunt gebruiken (de tijd vliegt..nu is er nog een plekje vrij..).'
- 'Ik adviseer u om nu de afspraak in te plannen, het zou zonde zijn als u straks niets meer heeft aan uw verzekeringsbudget' (omdat we moeten sluiten of onze agenda het niet toelaat)
- 'Realiseert u zich dat hoe langer u wacht hoe groter de kans wordt op een (prijzige) wortelkanaalbehandeling'
- 'Een vroegtijdige ontdekking van een ontsteking, is heel belangrijk voor het behoud van uw tanden en kiezen'
- 'Als u ons terugbelt loopt u het risico te moeten wachten, dat zou ik vervelend vinden, zullen we uw afspraak nu inplannen?'
- 'Ik zie dat u uw afspraak al een paar keer heeft verzet, vindt u het fijn als ik dit met uw behandelaar bespreek, zodat hij/zij u extra op uw gemak stelt als u komt. Wij hebben veel ervaring met angstpat.'

'Zal ik de afspraak voor u inplannen? U kunt de afspraak altijd tot 48 uur van te voren annuleren'

Jouw antwoord

*Bij pt met angst
vanwege COVID-19:
Verlaag de drempel!*

- 'Een mond in goede conditie vormt een barrière tegen allerlei ziektes (ook voor COVID-19!)
- 'Ik adviseer u om nu de afspraak in te plannen, het zou zonde zijn als u straks niets meer heeft aan uw verzekeringsbudget' (lockdown)
- Tandvleesontsteking kan volgens wetenschappelijk onderzoek kans op overlijden bij COVID-19 besmetting vergroten'
- Aangevend is dat onder mensen met COVID-19 in het ziekenhuis met parodontitis (vergevoerde tandvleesontsteking) 22 keer vaker levensbedreigend ademhalingsproblemen voorkwamen.

'Zal ik de afspraak voor u inplannen? U kunt de afspraak altijd tot 48 uur van te voren annuleren'

Geen pasklaar antwoord?

- 'Ik zou deze vraag heel graag willen beantwoorden echter hiervoor is uw behandelaar de aangewezen persoon'
- 'Ik zou u graag meer uitleg willen geven, echter hiervoor ben ik niet de aangewezen persoon'
- 'Ik adviseer u om deze vraag met uw tandarts/mondhygiëniste te bespreken'

Kom je er niet uit? Zorg dat de pt wordt teruggebeld

Pt zonder 'eigen' gebit: afspraak bij tandtechniker?

Tip 5

Concreet aanbod en Slim plannen

~~• wanneer kunt u?~~

- Voorkeur voor een dag of een tijd?
- Geef 2 opties die ons uitkomen
- Niet gelukt: geef opnieuw 2 opties die ons uitkomen
- aansluitend plannen (uitzondering combi afspraak)

~~• midden op de dag~~

- Check 'gaten' van vandaag/morgen (zoekfunctie Exquise ziet deze niet bij combi afspraak)

10 minuutjes
maar...

SCHADE			
Aantal werkdagen	200		
Gemiddelde omzet per uur	€ 150	€ 1.200	per dag/stoel
gemiddelde omzet per 10 min.	€ 25		
Aantal x 10 min. leeg	3		
Omzet verlies per dag	€ 75		
Omzet verlies per jaar	€ 15.000	€ 240.000	= 16 stoelen

Tip 6

Gebruik humor



Tip 7

Denk aan de
tijd...



Tip 8

Check dubbel check

- Juiste mailadres?
- Ontbrekende gegevens?
- Overige gezinsleden een afspraak nodig?

Tip 9

Afsluiting

- 'Is alles duidelijk?'
- 'Heeft u nog vragen?'
- 'Dan zien we u graag opLocatie...'
- 'Ik heb u een mail gestuurd ter bevestiging (check uw inbox: bij hotmail mogelijk in spam)'
- 'U ontvangt een week van te voren nog een reminder'
- 'Ben u verhinderd? Denk aan een tijdige annulering' (48u)
- 'Ik wens u nog een hele fijne (mid)dag/avond.'

Tip 10

Correcte verwerking

- Exquise: pt 'Bellijst' (geb. dat. 01/01/2000)
- Op PD> Doc&Prot > Balie & Backoffice [NW] > Protocol Bellijsten
- Op PD> FAQ > 'GG mail' OF 'JNG mail'

Tot slot...

- Als je een pt belt met verzoek om eerder te komen: check of de pt niet al eerder is gebeld hiervoor.

- Als je pt belt om eerder te komen:

'Bij ons is een pt uitgevallen, wellicht kunnen we u blij maken om al (iets) eerder te komen /met deze plek?'

- Als je belt om te schuiven en de pt kan niet:

Check altijd of de reeds geplande aa nog iets handiger (aansluitend) kan worden ingepland!

EN

Noteer in de aa dat de pt al eerder is gebeld om te schuiven en niet kan!

- Gebruik van codes/ dossierteksten

Vragen..

