

Klantgerichtheid aan de receptie

Klantgerichtheid aan de receptie

Wat is je eigen verwachtingspatroon als patiënt bij een bedrijf?

Hoe wil je zelf als patiënt behandeld worden?

Denk aan: service, betrokkenheid, aandacht, beleefdheid, respect, kwaliteit, waar voor je geld, oplossingen, verzorging, informatie, kennis van zaken, eerlijkheid en openheid.

De patiënt wil topkwaliteit

Kwaliteit = voldoen aan de eisen van de patiënt binnen het kader van onze organisatiedoelstellingen.

Topkwaliteit kan alleen geleverd worden door een TEAM (Together Each Achieves More).

De patiënt wil goede service, hij wil dat er naar hem geluisterd wordt en hij wil respectvol behandeld worden.

De patiënt is de reden van ons bestaan

Klantgerichtheid is een van de pijlers van onze praktijk.

Klantgerichtheid is gebaseerd op:

- Visie, waar onze praktijk voor staat.
- Identiteit, plezier in het werk.
- Overtuiging, zonder patiënten kan onze praktijk niet bestaan.
- Kennis en kunde.
- Gedrag, de glimlach.
- Omgeving, imago = het beeld dat onze praktijk voor de buitenwereld oproept.

Fouten maken: Ontken niet dat er een fout gemaakt is, maar zorg dat je er alles aan zult doen om het zo snel mogelijk op te lossen.

Organisatorische voorwaarden voor klantgerichtheid

- Rust, werken vanuit een stabiele situatie.
- Ondersteuning en sturing vanuit de top, de directie moet overtuigd zijn van het nut van patiëntgerichtheid.
- Een leidinggevende trekker, iemand moet het project patiëntgerichtheid trekken.
- Open communicatie, tips van medewerkers oppikken en duidelijk laten zien wat ermee gedaan wordt.
- Plezier in het werk: betrokkenheid, verantwoordelijkheid, fouten maken mag, mits men er iets van leert.

Stel concrete doelen: haalbaar, acceptabel, uitdagend en grensverleggend.

Voorbeelden:

- Binnen 3 maal overgaan nemen wij de telefoon aan.
- Elke patiënt wordt binnen 24 uur teruggebeld.

Mensen met slechte ervaringen met onze praktijk zullen dit aan anderen vertellen.

In onze praktijk zijn alle medewerkers even belangrijk.

- Eten, roken, drinken en kauwgom kauwen horen niet thuis achter de receptie.
 - De receptionist(e) ziet er representatief uit en de ruimte rond de receptie is opgeruimd.
-

Klantgerichtheid aan de receptie

- De receptionist(e) glimlacht, kijkt vriendelijk en laat merken dat ze de patiënt herkent.
- Nieuwe patiënten geeft u aandacht door een persoonlijke opmerking of ontvangst.
- De receptionist(e) heet de patiënt hartelijk welkom in onze praktijk.
- Ze kent de afspraken van die dag.
- Neemt initiatieven, als een patiënt lang moet wachten.
- Op het moment, dat er een patiënt binnenkomt laat de receptioniste “alles vallen” waar ze op dat moment mee bezig was.

Sommige patiënten houden van een praatje en anderen niet. Probeer in te schatten waar de patiënt behoefte aan heeft. De beste houding is een open, vriendelijke en zakelijke houding. Het is niet de bedoeling, dat met elke patiënt zijn persoonlijke omstandigheden wordt besproken. Als een patiënt niet geïnteresseerd is in een praatje, houd het dan kort en zakelijk.

Alle gegevens die van belang zijn, afspraken die gemaakt zijn met de patiënt, persoonlijke omstandigheden e.d., worden op de patiëntenkaart geregistreerd.

Realiseer je, dat alle mensen gevoelig zijn voor aandacht en interesse.
