

Klantgerichtheid aan de telefoon

De stem aan de telefoon is één van de visitekaartjes van onze praktijk. Met het correct opnemen van de telefoon straalt de praktijk vriendelijkheid en professionaliteit uit.

Telefoonetiquette

Neem binnen 3 belsignalen de telefoon op.

Let op je houding, rechtop zitten, headset op en tover een glimlach op je gezicht.

Let op je stemgebruik, praat rustig en duidelijk, wees beleefd.

Begroet de patiëntvriendelijk: **“Goedemorgen/middag, met de praktijk van tandarts..... u spreekt met ...”**. Spreek met 2 woorden.

Benader de patiënt persoonlijk. Luister goed naar zijn naam. Zodra de patiënt zich aan de andere kant van de lijn bekend maakt, laat je even een teken van herkenning horen: **“Dag mevrouw Jansen, waarmee kan ik u helpen.”** Aan het eind van het gesprek **“Hoe was uw naam ook alweer”** is natuurlijk een dooddooener.

Tutoyeer niet ongevraagd.

Laat horen, dat je luistert en luister. Bijvoorbeeld instemmend mee hummen en ja zeggen.

Noem de patiënt een paar maal bij zijn naam, maximaal 3 keer!

Noteer gegevens ordelijk in een telefoonlogboek.

Bij drukte: “Je naam noemen en **Heeft u een ogenblik/moment alstublieft**”, dan wachten op reactie van de patiënt en dan te danken voor het wachten (dus niet direct wegdrücken).

Neem de haak weer op met: **“Bedankt voor het wachten, waarmee kan ik u helpen”**.

Als het erg lang duurt onderbreek je je werk en vraag je de patiënt zijn/haar telefoonnummer, zodat je op een rustig moment terug kunt bellen. ‘Mevrouw Jansen het gaat wel erg lang duren, wat is uw telefoonnummer, dan bel ik u zo direct even terug.

Bel alle patiënten terug op de afgesproken termijn.

Staat er wel een patiënt voor de receptie maar ben je daar nog niet mee bezig dan gaat de telefoon voor.

Zet de patiënt in de wacht als je iets opzoekt, duurt het te lang beloof dan terug te bellen zodra de informatie gevonden is.

Herhaal de informatie aan het eind van het gesprek, liefst in andere bewoording.

Neem beleefd afscheid van de patiënt: bijv. **“Goed meneer van Doorn, ik heb alles genoteerd en zorg dat u binnen een week antwoord krijgt, goedemiddag”**.

Zorg ervoor dat je een probleem van iemand die belt goed begrijpt en dat je alle relevante gegevens noteert. Vraag door totdat je alles helder en duidelijk op tafel hebt liggen, doorgrond de kern van het probleem. Vraag jezelf af: zou de tandarts aan deze gegevens genoeg hebben om tot een oplossing te komen? Dit geldt ook voor het inwinnen van informatie bij derden (bijv. Dental Depot). Laat je niet te snel afschepen, vraag door totdat je alles weet wat je wil weten en zoek evt. naar alternatieven, breng de zaak tot een oplossing, handel dingen direct af.

Laat vervelende gesprekken niet liggen, maar begin je dag ermee.

Klantgerichtheid aan de telefoon

Pleeg bij twijfelgevallen altijd ruggespraak met de tandarts of spreek met een patiënt af, dat je overleg zult hebben met de tandarts en dat je daarna terugbelt.

Telefonische klachtenafhandeling

Laat de patiënt uitpraten en laat merken dat je luistert.

Toon begrip voor zijn kwaadheid, verdedig je niet: **“Ik begrijp heel goed dat u geïrriteerd bent en dat dit een vervelende situatie is voor u”**.

Bied nog geen excuses aan voor de klacht!

Wie ook de schuldige is, de patiënt zit in een vervelende situatie.

Herhaal de informatie: **“Als ik het goed begrijp...”**

Geef niet je collega of de praktijksituatie de schuld. Geef toe, dat er wat fout is gegaan, zonder anderen te noemen en kom zo snel mogelijk met een oplossing.

Bied een oplossing aan. Bijv. **“Ik kan u hier niet direct antwoord op geven. Ik ga dit wel meteen voor u uitzoeken en binnen een uur bel ik u met een oplossing terug”**.

Controleer de oplossing: de volgende dag de patiënt bellen om te vragen of alles nu naar wens is en of hij nog vragen heeft.

Ook in onze praktijk kunnen fouten worden gemaakt! Het is belangrijk dat dit op een keurige manier wordt opgelost.

Wees dus niet bang voor een klacht. Het geeft ons de kans van een patiënt een voorvechter voor onze praktijk te maken.

Afspraak maken

Geef sturing aan het gesprek bij het maken van een afspraak, dus niet: **“Heeft u voorkeur voor een bepaalde dag of tijd?”** maar **“schikt het aanstaande Maandag 13 oktober om kwart voor elf of komt woensdagmiddag beter uit?”**. Laat de patiënt altijd kiezen tussen 2 tijdstippen. Herhalen van de gemaakte afspraak in andere bewoording: **“Goed meneer Willemsen, Ik heb maandag 13 oktober om elf uur vijftien tijd voor u gereserveerd”**.
