

Tips & Tricks voor nabellen bellijsten

Tip 1 Een goede voorbereiding

- Bijzonderheden? Check CTM in pt kaart.
- Zie je 'HAA': waarschijnlijk heeft de pt zelf al afspraak gemaakt?
- Check de openstaande afspraken in de kaart: te maken afspraken/afspraken

Tip 2 Zorg voor een glimlach op jouw gezicht! De pt voelt hoe jij erbij zit!

Tip 3 Korte intro met en concrete vraag

- Goede morgen/middag, u spreekt met [\[NAAM\]](#) assistente van Dental Network, uw tandartspraktijk
- Dag meneer/mevrouw, ik bel u:

[\[kies één van onderstaande drie zinnen\]](#)

1. Voor het maken van een afspraak voor uw (halfjaarlijkse) controle
2. Om de afspraak die u recent heeft afgezegd opnieuw voor u in te plannen
3. 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?

Tip 4 Bezwaren? Jij kunt dit: blijf rustig en vriendelijk, gebruik de volgende argumenten/zinnen

Verlaag de drempel voor de pt en toon begrip!

[Hieronder een aantal bezwaren op een rij, gebruik ze als volgt](#)

- [zorg dat je onderstaande zinnen in je hoofd hebt zitten](#)
- [train jezelf om deze op het juiste moment te gebruiken.](#)
- [Volg je gevoel hierbij \(wat past het beste\)](#)
- [pas de zinnen evt. aan als je ze meer op maat kunt maken](#)
- [volg je logisch verstand \(als iemand niet aanvullend verzekerd is, begin je niet over het 'potje' aan het einde vh jaar ;-\)](#)

Bezwaar: Ik vind het niet nodig

'Om u in de toekomst kosten te besparen is het verstandig om 2x per jaar een controle te plannen'

'Omdat u bij ons pt bent zijn wij verantwoordelijk voor uw mondgezondheid, dit betekent dat tandarts 2x per jr een controle bij u doet'

‘Zonder regelmatige controle afspraak kunnen wij u niet garanderen dat u meteen wordt geholpen indien u wel klachten heeft’

‘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)

‘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 tevoren annuleren’

Bezwaar: Ik heb geen klachten

‘Om u in de toekomst kosten te besparen is het verstandig om 2x per jaar een controle te plannen’

‘Geen last is geen garantie voor geen klachten, wij zijn er graag op tijd bij om u onnodige kosten te besparen’

‘Omdat u bij ons pt bent zijn wij verantwoordelijk voor uw mondgezondheid, dit betekent dat tandarts 2x per jr een controle bij u doet’

‘Zonder regelmatige controle afspraak kunnen wij u niet garanderen dat u meteen wordt geholpen indien u wel klachten heeft’

‘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)

‘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?’

‘Zal ik de afspraak voor u inplannen? U kunt de afspraak altijd tot 48 uur van tevoren annuleren’

Bezwaar: Ik heb er nu nu geen geld voor/ik vind het te duur

‘Om u in de toekomst kosten te besparen is het verstandig om 2x per jaar een controle te plannen’

‘Geen last is geen garantie voor geen klachten, wij zijn er graag op tijd bij om u onnodige kosten te besparen’

‘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..)’

‘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’

‘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 tevoren annuleren’

Bezwaar: Ik bel zelf wel als ik een afspraak wil

‘Om u in de toekomst kosten te besparen is het verstandig om 2x per jaar een controle te plannen’

‘Omdat u bij ons pt bent zijn wij verantwoordelijk voor uw mondgezondheid, dit betekent dat tandarts 2x per jr een controle bij u doet’

‘Zonder regelmatige controle afspraak kunnen wij u niet garanderen dat u meteen wordt geholpen indien u wel klachten heeft’

‘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)

‘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?’

‘Zal ik de afspraak voor u inplannen? U kunt de afspraak altijd tot 48 uur van tevoren annuleren’

Als pt aangeeft agenda niet bij de hand te hebben, wijs pt dan wel op het belang van maken van een afspraak en vraag of hij/zij zelf terugbelt.

Bezwaar: Ik wacht wel tot Corona voorbij is

‘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’

‘Aangetoond is dat onder mensen met COVID-19 in het ziekenhuis met parodontitis (vergevoerde tandvleesontsteking) 22 keer vaker levensbedreigend ademhalingsproblemen voorkwamen’

‘Om u in de toekomst kosten te besparen is het verstandig om 2x per jaar een controle te plannen’

‘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’

‘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..)’

‘Zal ik de afspraak voor u inplannen? U kunt de afspraak altijd tot 48 uur van tevoren annuleren’

Tip 5 Doe een concreet aanbod en plan de afspraak slim en aansluitend in

- NIET: wanneer kunt u?
- WEL: heeft u een 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)
- NIET: midden op de dag
- Check 'gaten' van vandaag/morgen (zoekfunctie Exquise ziet deze niet bij combi afspraak)

Tip 6 Gebruik humor (...wij zorgen voor de chocolade vullingen)

Tip 7 Denk aan de tijd (..geef desnoods aan dat je ziet dat er een pt op je staat te wachten etc).

Tip 8 Check de gegevens

- Juiste mailadres?
- Ontbrekende gegevens? Check CTM
- Overige gezinsleden nog een afspraak nodig?

Tip 9 Een correcte 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' (benoem 48uurs regeling)
- 'Ik wens u nog een hele fijne (mid)dag/avond.'

Tip 10 Zorg voor de verwerking in Exquise en gebruik de formats

- 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'