



## Telefontræning Classic

For receptionister og veterinærsygeplejersker

½-dag – med fokus på klientkommunikation

Kurset består af både teori og praktiske øvelser. Følgende emner er inkluderet:

- Hvornår begynder klientens oplevelse i forhold til klinikken?
- Hvordan kommunikerer vi?
- Hvordan anvender vi ord og kropssprog?
- Hvordan sikrer vi, at det vi *siger*, er hvad andre *hører*?
- Sæt jer selv i klientens sted – hvordan vil I gerne behandles?
- Er der forskellige måder at kommunikere på til forskellige klienter?
- Hvordan kan man hjælpe klienten med at føle sig tryk?
- Hvordan skaber man et godt helhedsindtryk?
- Gode råd

### Mystery Call telefonundersøgelse til danske smådyrsklinikker

Telefonen blev normalt besvaret hurtigt, og størstedelen af klienterne kom igennem til klinikken ved første eller andet forsøg. Kliniknavn og receptionistens navn blev nævnt tydeligt. Man var god til at besvare klientens spørgsmål. Rigtig fin service. På andre områder er der mulighed for forbedring: I halvdelen af tilfældene blev prisinformation givet før anden information. I langt de fleste tilfælde fik klienten ikke yderligere information om klinikken og blev ikke henvist til klinikens hjemmeside. Kun sjældent blev klienten tilbudt at blive registreret på klinikken. Klienten blev oftest ikke tilbudt en aftale, når klienten ringede med en prisforespørgsel. Kan det gøres bedre hos jer? Hvordan kan man håndtere indgående opkald optimalt?

### Telefonen er klinikens vigtigste arbejdsredskab

Hvad kan man gøre mere effektivt, når man besvarer telefonen, så det resulterer i, at flere klienter kommer ind igennem døren? Erfaring fra England viser, at en omprogrammering af de mindre gode vaner, man muligvis har opbygget, til bedre vaner, i sig selv vil øge antallet af konsultationer.

Vi arbejder på kurset med at anvende struktureret kommunikation, som alle kan relatere til, og som kan bruges som udgangspunkt til at besvare telefonopkald. Tilpasset danske forhold. Nedbryd gamle vaner og lær nye. Målet med dagen er øget servicefokus, optimal patientpleje og bedst mulig klientkommunikation.