

Kundepsykologi og telefonbetjening på klinikken

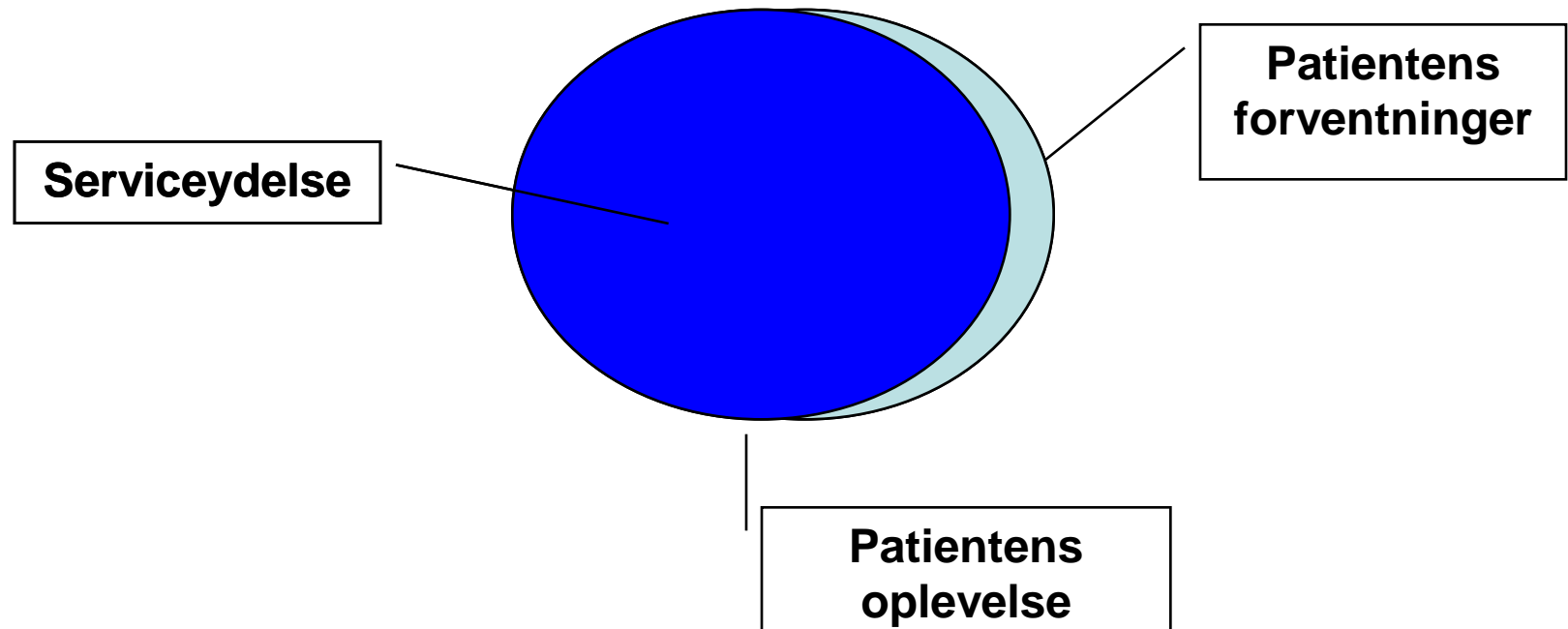
Hvad er god service?

Connie Relsted

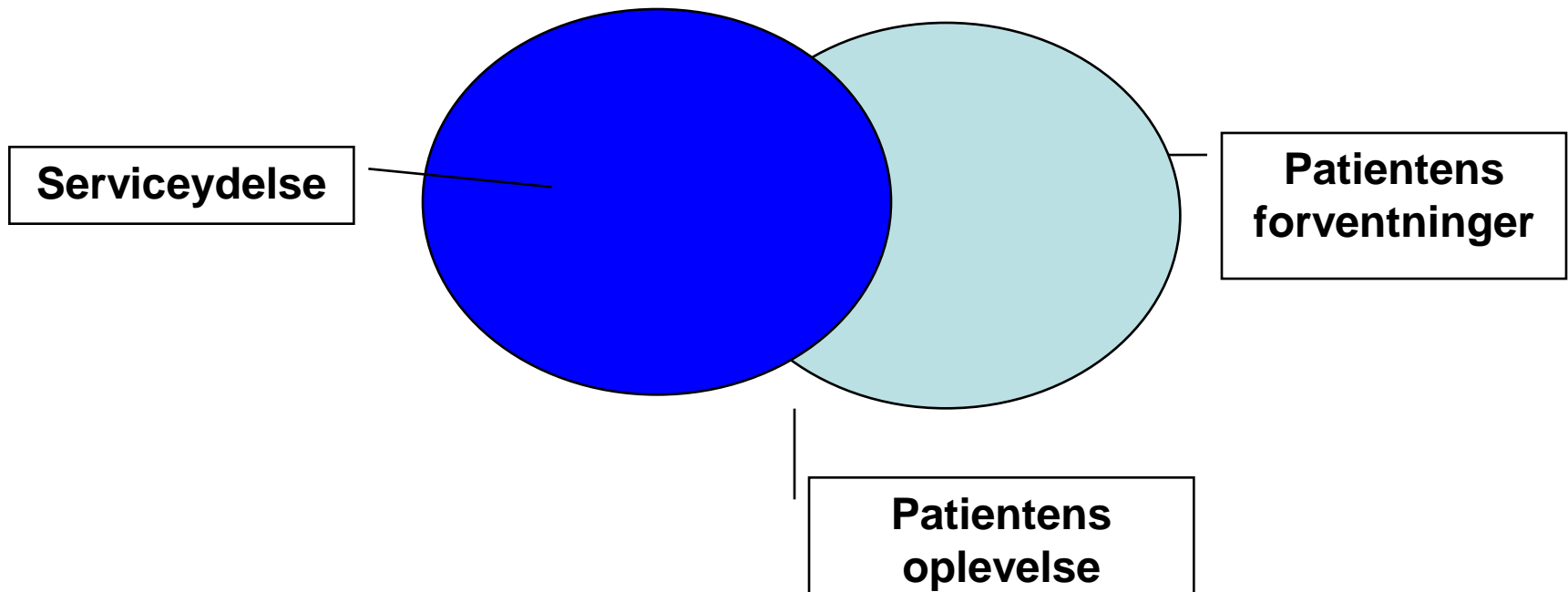
- Uddannelseskonsulent ved Business Centret, Århus Købmandsskole
- Arbejder med organisationsudvikling
- Underviser i kommunikation, service, stresshåndtering, konflikthåndtering og arbejdsplanlægning

Men hvad er god service?

Tilfreds patient = stort sammenfald af
serviceydelsen og patientens forventninger

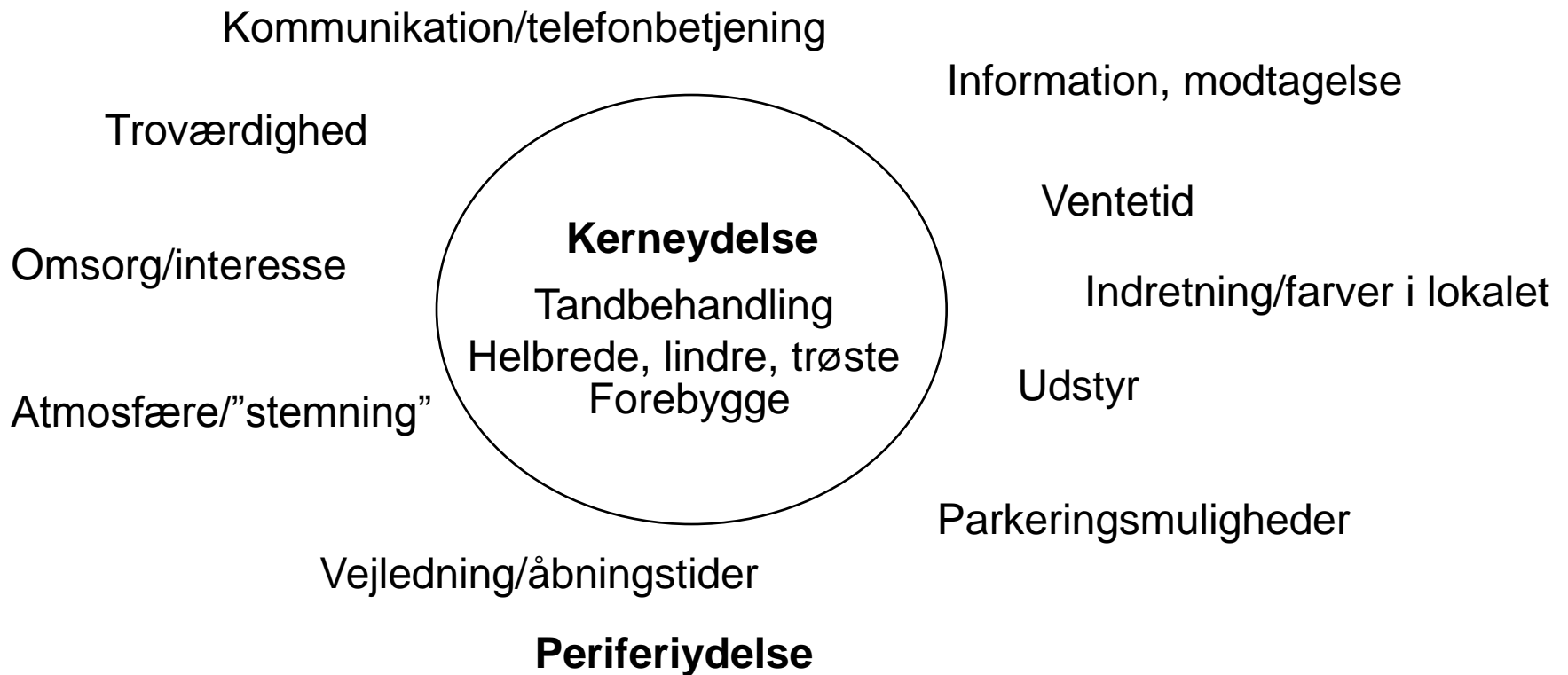


Utilfreds patient = manglende sammenfald af serviceydelse og patientens forventninger



Hvad forventer jeres
patienter af jer
og af klinikken?

Kerne- og periferiydelser på klinikken



Og allervigtigst er nok tryghed!

**...men der er sket en ændring i
opfattelsen af tryghed...**

Måske er god telefonbetjening med
til at skabe tryghed?

Men hvad er god telefonbetjening?

Telefonbetjening 15 gode!

1. Præsenter dig selv og klinikken
2. Telefonen skal tages indenfor 3 ring
3. Kun 1 viderestilling
4. Tal tydeligt og forståeligt
5. Vær velforberedt

Telefonbetjening 15 gode! ...fortsat

6. Sæt dig ind i patientens situation
7. Koncentrer dig om samtalen
8. Minus det visuelle filter
9. Tag dig den nødvendige tid til patienten
10. Overhold aftaler indenfor rimelig tid

Telefonbetjening 15 gode! ... de sidste 5

11. Brug humor med måde
12. Vær imødekommende
13. Optræd med faglig kompetence
14. Opsummer ved samtalens afslutning
15. Sig ordentligt farvel

Telefonbetjening – 15 dårlige!

1. Patienten oplever telefonen ringer mange gange
2. Der er baggrundsstøj
3. Du tager dig ikke tid til kunden
4. Du afbryder kunden
5. Du hører ikke efter hvad patienten siger

Telefonbetjening – 15 dårlige! ... fortsat

6. Du er fraværende, laver måske noget andet samtidig
7. Du lader din stemme afsløre din stress
8. Du udviser ligegyldighed
9. Du er fordomsfuld
10. Du taler ned til patienten, eller nedgør problemet

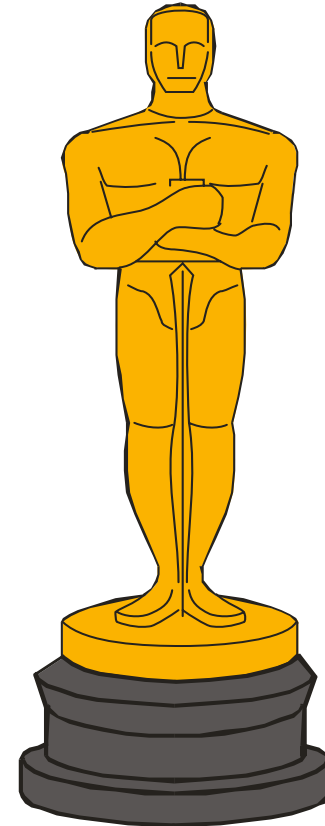
Telefonbetjening – 15 dårlige! ...de sidste 5

11. Du spiser (tygger tyggegummi), mens du taler i telefon
12. Du er sur
13. Du bruger humor, hvor det ikke er passende
14. Du mumler
15. Du er uforberedt og/eller inkompetent

Hvad forventer I af patienterne?

De svære kundetyper

- Kværlanten
- Den kloge/overlegne
- Den tavse
- Den nærige
- Den snakkesalige
- Den frække og fortravlede



Kværulanten

Kendetegn/adfærd

- Har noget at brokke sig over i alle situationer
- Kan virke dominerende
- Beklager sig over pris eller kvalitet og vil have både mere service og rabat
- Ofte bunder utilfredsheden ikke så dybt

Årsager kan være:

- Reel reklamation
- Generel utilfredshed
- Sort livssyn
- Ønske om at hævde sig ...



Kværulanten

Råd om håndtering af typen

- Lad dig ikke rive med – bevar roen
- Overhør eventuelle grovheder
- Vær opmærksom og giv patienten en god forklaring baseret på fakta
- Vær forudseende – foreslå alternativer



Den kloge/overlegne

Kendetegn/adfærd

- Har en opfattelse af at han/hun har større viden end dig
- Kan ofte virke nedladende

Årsager kan være:

- Behov for selvhævdelse
- Frygter tab af kontrol



Den kloge/overlegne

Råd om håndtering af typen

- Undlad at "jorde" patienten
– selvom det kan være fristende
- Ros patienten for den store viden om emnet
- Hav tålmodighed
- Vis beslutsomhed og hold dig til sagen
- Fremlæg fakta, kendsgerninger og muligheder



Den tavse

Kendetegn/adfærd

- Svær at få kontakt til
- Siger kun det allermest nødvendige
- Prøver at lukke sig ind i sig selv

Årsager kan være:

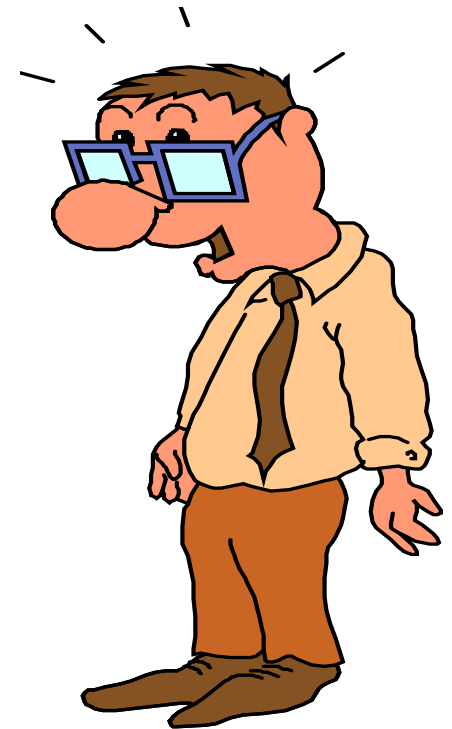
- Patienten er genert
- Patienten er utryg eller ligefrem bange
- Sætter egne behov til sidst
- Patienten kan ikke finde noget at sige



Den tavse

Råd om håndtering af typen

- Vis interesse, og prøv at finde ud af, hvad kunden tænker
- Stil direkte spørgsmål
- Acceptér, at kunden venter med at svare
- Giv tryghed, sikkerhed og garantier



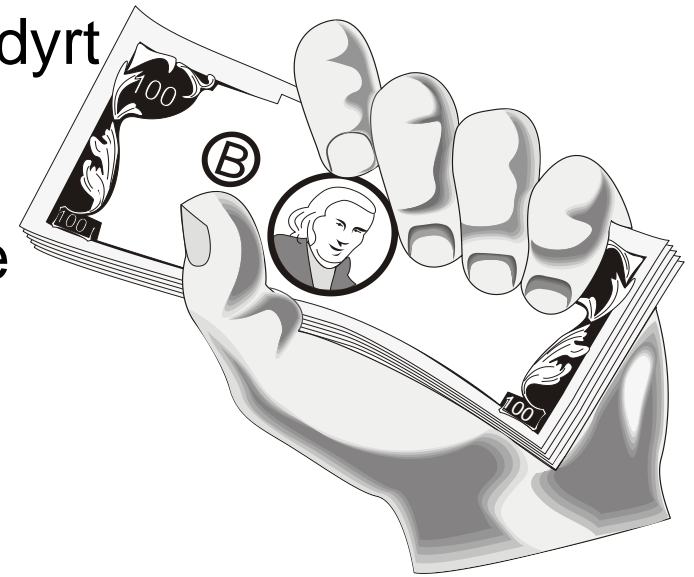
Den nærige

Kendetegn/adfærd

- Ethvert indkøb anses for at være dyrt
- Prisen er den væsentligste indvending
- Tilbud og prisnedslag er attraktive

Årsager kan være:

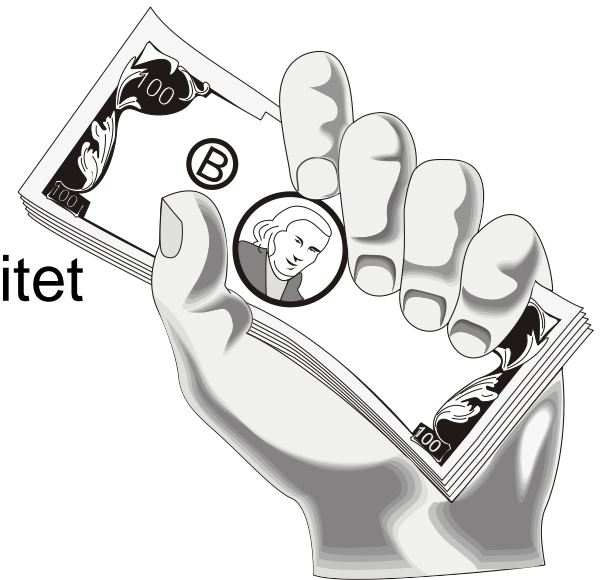
- Det er et princip for patienten
- Nød – lille rådighedsbeløb
- Svært ved at følge prisudviklingen



Den nærige

Råd om håndtering af typen

- Giv kunden ret i at alting er blevet dyrere, også for klinikken
- Sørg for orden i tingene
- Tal om sammenhæng mellem kvalitet og pris
- Tal om muligheden for en afdragsordning



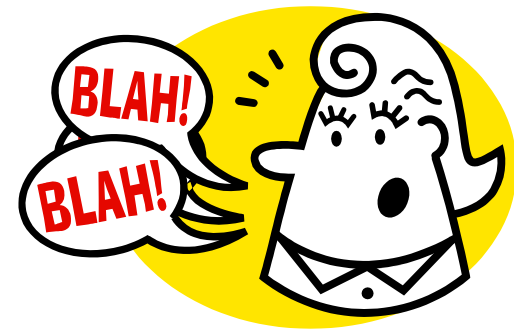
Den snakkesalige

Kendetegn/adfærd

- Patienten snakker meget
- Patienten snakker om sig selv, sin familie, sin hund, sidste besøg, sidste køb,
- Du har svært ved at komme til orde

Årsager kan være:

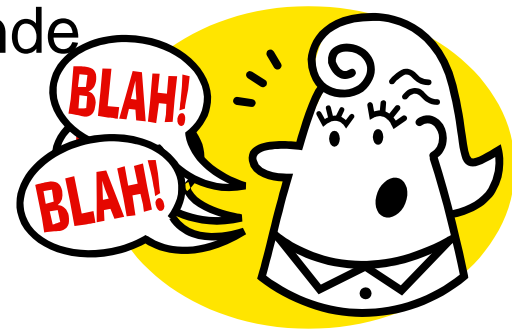
- Nervøsitet
- Frygter social afvisning
- Patienten savner en omgangskreds



Den snakkesalige

Råd om håndtering af typen

- Giv dig tid til at lytte
- Berolig patienten, ros evt.
- Regn med at blive afbrudt adskillige gange, men stil styrende spørgsmål
- Bevar den venlige og gemytlige tone



Den frække/fortravlede

Kendetegn/adfærd

- Er utålmodig, skynder på personalet
- Mangel på omtanke for andre
- Accepterer ikke ventetid
- Er resultatorienterede
- Stiller indgående spørgsmål til behandlingsmetoder og muligheder

Årsager kan være:

- Selvhævdelse
- Er vant til at være den, der bestemmer



Den frække/fortravlede

Råd om håndtering af typen

- Giv en hurtig og effektiv betjening
- Undgå ventetid
- Hav alt klart - også regningen
- Ingen søforklaringer
- Giv korte og præcise svar
- Vær rolig og venlig, men bestemt



Generelt om kommunikation

- Lyt opmærksomt
- Brug "jeg"form
- Bed om det du ønsker/sig hvad patienten skal gøre
- Hav en sund følelse af selvværd og vis det i dit kropssprog
- Afslå det, du ikke finder acceptabelt, sig fra
- Lyt til relevant kritik og tag den til dig
- Tag imod komplimenter og glæd dig over dem
- Anerkend og accepter andre menneskers kvaliteter og præstationer

Hvad kan og vil jeg konkret gøre
så patienterne oplever en god service
og jeg får en god arbejdsdag?

TAK for i dag og TAK for jeres
opmærksomhed