

GASTVRIJHEID IN DE TANDARTSPRAKTIJK

Zomaar enkele reacties van Zorgkaart Nederland:

- *“In deze kliniek valt direct op dat je zeer klantvriendelijk wordt benaderd. Van receptie, tot assistentes, iedereen is even aardig.”*
- *“Dit is geen tandartspraktijk maar een verdienmodel zonder enige vorm van ethiek.”*
- *“Luisterend oor, neemt de tijd voor je. De tandarts is rustig en legt goed uit. Nazorg heel goed.”*
- *“Onvriendelijke, zelfs botte, assistente. Ze is een ramp! Jammer, het was ooit een prettige praktijk.”*
- *“De tandarts heeft de juiste attitude: humor, zorgzaam, doortastend en kundig.”*

Wat zeggen bovenstaande reacties over de zorg die is geleverd? Weinig tot niets! Maar ze zeggen álles over de beleving van de patiënt. De kwaliteit van tandheelkundige zorg kan hij moeilijk beoordelen. Wat de patiënt wél weet, is hoe hij het bezoek aan jouw praktijk ervaart. Een positieve ervaring zorgt ervoor dat hij graag terugkomt, elk half jaar weer, en dat hij enthousiast praat over je praktijk. Voor zo'n positieve ervaring is gastvrijheid een voorwaarde en in die gastvrijheidsbeleving speelt het hele team een rol.



Wat is gastvrijheid?

Gastvrijheid, hospitality, hostmanship, klantbeleving, gastgerichtheid, klantvriendelijkheid. Veel benamingen voor hetzelfde begrip. Vraag tien mensen wat gastvrijheid is en je krijgt tien verschillende antwoorden. Gastvrijheid is veelomvattend en wordt gevormd door allerlei factoren. Zo is gastvrijheid persoonsgebonden; ieder van ons heeft er een eigen beeld bij en geeft er een individuele invulling aan. Daarnaast is de omgeving van invloed; we verwachten allemaal een andere benadering in een hotel dan in een tandartspraktijk. Het maakt niet uit of je spreekt over een gast, een klant of een patiënt. Het gaat om de mens die tegenover je staat, een uniek persoon met wie je verbinding wilt maken.

Hoe doe je dat? Hoe maak je die verbinding? Daarvoor is je manier van communiceren cruciaal. Je verbale en vooral ook je non-verbale communicatie. Het gaat erom welke beleving jij wilt creëren door gastvrij te zijn. En ook dan is gastvrijheid op veel manieren uit te leggen. Vraag medewerkers in een tandartspraktijk of zij zichzelf gastvrij vinden en 95% zegt “ja”. Wanneer je het aan hun collega's of patiënten vraagt, dan antwoordt niet meer dan 50% bevestigend. Daarom is het nodig om in de praktijk afspraken te maken over gastvrij gedrag.

Hoe doe je dat, gastvrij zijn?

Kijk eens door de ogen van de patiënt: de beleving van de ‘reis naar de tandartspraktijk’ begint voor de patiënt al op het moment dat hij belt om een afspraak te maken (eigenlijk al wanneer hij de website bezoekt). Die reis eindigt pas als hij weer buiten staat, al dan niet met een vervolgspraak. Feitelijk zelfs nog later, als blijkt dat hij geen napijn heeft van de behandeling. En als hij wel pijn heeft, hoe fijn is het dan als de tandarts nog even belt voor nazorg.

- *Service is wat je geeft, gastvrijheid is hoe je het laat voelen.*

- *Gastvrijheid gaat niet over grote dingen maar over kleine dingen op het juiste moment.*

- *Behandel een ander zoals de ander behandeld wil worden.*

- *Happy people make people happy.*

- *Maak gewoon bijzonder!*

Cruciaal in de gastvrijheidsbeleving is dat je gedrag oprecht is. Een patiënt voelt het als je glimlach geforceerd is, of je praatje ingestudeerd. Het gaat erom dat je patiënt voelt dat jouw aandacht voor hem gemeend is. Gastvrijheid is geen trucje, het is een kunst.

De balieassistente, de assistente aan de stoel, de tandarts en alle medewerkers die de patiënt in de praktijk ontmoet, spelen een rol in de beleving van het bezoek aan de praktijk. Als al die ontmoetingen voelen als verbinding, geeft dat de patiënt een veilig gevoel. Dat veilige gevoel is een voorwaarde om vertrouwen te hebben in de tandarts en de praktijk.



Waarom gastvrijheid in een tandartspraktijk?

Gastvrij gedrag bezorgt niet alleen de patiënt een goed gevoel, het maakt ook jouw werk prettiger en meer ontspannen. Het is veel leuker om patiënten te behandelen met wie je een klik hebt dan afstandelijke patiënten die geen vertrouwen lijken te hebben in jouw zorg. Je maakt zelf de verbinding. Dat kan al met een glimlach; tijd en aandacht doen ook veel. Die 'investering' in tijd betaalt zich dubbel en dwars terug: een patiënt die vertrouwen heeft, laat zich makkelijker en vlotter behandelen. Die patiënt neemt sneller aan wat jij voorstelt, komt bij je terug en vertelt zijn familie en vrienden dat hij een goede tandartspraktijk kent.

Gastvrij zijn kun je dus ook zien als marketinginstrument: een gastvrije benadering zorgt voor klantenbinding, ook in de zorg. Mond-tot-mond reclame van een tevreden patiënt zorgt voor nieuwe aanwas. Als leidinggevende speel je een belangrijke rol in het 'voorleven' van gastvrij gedrag door je medewerkers een veilige en prettige werkomgeving te bieden. Een omgeving waarin jij hen gastvrij benadert en waarin zij de ruimte krijgen om zich gastvrij op te stellen naar hun patiënten.

Maak gewoon bijzonder!

Als je verbinding maakt met je patiënten heb je in een tandartspraktijk het mooiste vak van de wereld. Die verbinding maak je niet alleen in het belang van die patiënt maar zeker ook in het belang van jezelf, omdat je werk daar zo veel leuker en mooier van wordt.



Pauline Sterenberg
PBS Advies | Tandarts

Advies, coaching en training voor tandartspraktijken

M: pauline@pbs-advies.nl | T: 06-53704178

W: www.pbs-advies.nl