

Persoonlijke klantenservice met telefoonsysteem Aurora teleQ

'Een gezond gebit, ons gezamenlijk resultaat'
Tandartsenpraktijk Binnenweg in Maarssen biedt iedere cliënt persoonlijke aandacht, met een heldere aanpak, in een prettige omgeving. Het vakkundige team van tandartsen, implantologen, mondhygiënist en (preventie en balie) assistentes zetten hun ruim 90 jaar aan ervaring in de tandheelkunde in om iedere cliënt de beste service te bieden en de best mogelijke zorg. Met als doel dat de cliënt met een gerust gevoel de tandartspraktijk bezoekt.

Tandartspraktijk Binnenweg is de laatste jaren op alle vlakken geprofessionaliseerd. Wat onveranderd is gebleven, is de persoonlijke aandacht. Bij iedere cliënt wordt gekeken naar wat het gebit nodig heeft en naar wat de persoon nodig heeft; een persoonlijke aanpak om eventuele angsten weg te nemen. Cliënten ervaren dat zij goed worden geholpen, wat is terug te zien in de positieve resultaten van het klantonderzoek.

“**Wij leveren de best mogelijke zorg, door continu te streven naar perfectie, duurzaamheid en esthetiek.**

Ricardo Chin A Pauw, Praktijkeigenaar

Bij de persoonlijke aanpak en het bieden van optimale klantenservice hoort een goede telefonische bereikbaarheid. Als gevolg van de groei en verdere professionalisering van de praktijk was verbetering haalbaar.

“**Hoeveel telefoontjes we misliepen weten we niet, maar we hoorden van cliënten terug dat we altijd in gesprek waren. Met Aurora teleQ lopen we geen cliënt meer mis en staan we iedereen persoonlijk te woord.**

Mascha van Wermeskerken, Praktijkmanager

Aurora Innovatie helpt bedrijven en organisaties om de bereikbaarheid te verhogen en contact tussen mensen te bevorderen. Door het aanbieden van flexibele communicatie-oplossingen dragen wij bij aan een betere klantenservice en meer aangename werkomgeving.

Door Aurora teleQ is de tandartspraktijk nu 24/7 bereikbaar en kan er onderscheid worden gemaakt in verschillende cliëntbehoefte; afspraak maken, pijnklachten (spoedlijn; direct te woord gestaan) of afspraak annuleren (inspreken mogelijk). Interne telefoontjes of collega tandartsen hebben een eigen keuze en kunnen daarbinnen ook kiezen voor spoed. De Management Informatie van Aurora teleQ laat zien dat er nog maar zelden iemand ophangt.

Aurora teleQ verhoogt bereikbaarheid van de praktijk en tevredenheid bij cliënten en medewerkers

De methode achter Aurora teleQ heet Callback. Callback houdt in dat cliënten die bellen, de keus krijgen om te wachten of om een exact tijdstip te ontvangen waarop ze worden teruggebeld. Zo wordt zorgvuldig omgegaan met de tijd van cliënten. De terugbeltijden worden automatisch verstrekt op basis van de bezetting van de receptie en wordt er dus gepland op beschikbare medewerkers in plaats van op te verwachten inkomende telefonie. Medewerkers kunnen in Aurora teleQ zien wie ze wanneer moeten terugbellen en waarvoor. Zo is het mogelijk vooraf cliëntinformatie erbij te zoeken en het terugbellen persoonlijk te maken. De interface van Aurora teleQ is eenvoudig, na één keer uitleggen kunnen medewerkers ermee werken.



Voordelen van Aurora teleQ volgens Tandartspraktijk Binnenweg

Aurora teleQ is flexibel en kan ad hoc eenvoudig aangepast worden

Geen dag is hetzelfde in een tandartspraktijk. Cornelia Huetink, Front Office Manager; "Onze praktijk heeft 8.000 cliënten, waarvan 95% actief, dat zorgt alleen al voor 250-300 inkomende belacties per week. In piektijden, zoals in december, ligt dit aantal nog hoger. Door Aurora teleQ kunnen wij dit met een tot twee medewerkers goed aan". Bij ziekte van een medewerker, onverwachte pieken in het belverkeer of een probleem in het telefoonnetwerk kan Aurora teleQ ter plekke anders worden ingericht. Zo wordt stress bij medewerkers voorkomen en is de praktijk altijd bereikbaar.



Aurora teleQ biedt ons de mogelijkheid sturing te geven aan het telefoonverkeer. Hierdoor kunnen wij onze cliënten de service bieden die zij van ons verwachten.



Ricardo Chin a Pauw,
Praktijkeigenaar en Implantoloog



Mensen weten, als ik naar de tandarts bel, dan kan ik direct kiezen voor terugbellen en dan word ik teruggebeld op het afgegeven tijdstip.



Cornelia Huetink, Front Office Manager

Voordelen van Aurora teleQ volgens Tandartspraktijk Binnenweg:

- Beantwoordt 99% van de inkomende gesprekken
- Kwaliteitsverbetering doordat cliënten persoonlijke aandacht krijgen
- Mis geen enkele cliënt meer (alle nummers worden geregistreerd)
- Tevreden medewerkers door structuur en rust op de werkvloer
- Tevreden cliënten doordat de praktijk 24/7 bereikbaar is
- Aurora teleQ werkt met elke telefooncentrale
- Behandel meer telefoontjes met hetzelfde aantal medewerkers
- Het beheer is zeer eenvoudig en neemt nauwelijks tijd in beslag
- Aurora teleQ is een Cloud oplossing; werk plaats- en tijd onafhankelijk



Tandartspraktijk Binnenweg:

Tandartspraktijk Binnenweg
Binnenweg 40
3604 AD Maarssen
www.tandartspraktijkbinnenweg.nl

Voor meer informatie neem contact op met Overstag ICT

Frank Haveman
Herengracht 19 3601 AM Maarssen
Telefoonnummer 06-34965778
frank.haveman@overstagict.nl
www.overstagict.nl