

Vi och vår omvärld

Vad innebär aktiv kundvård och kundorienterat synsätt?

Stärker relationen mellan vårdgivaren och patienten/kunden.

För att behålla befintliga patienter/kunder måste vi visa att vi värdesätter dem. Vi måste lyssna och kommunicera med dem.

Dialogen är mycket viktigt!

Det är från våra patienter/kunder vi kan lära oss vad vi är bra eller dåliga på.

Vad vi kan förändra och förbättra.

Det är utifrån patientens/kundens önskemål och behov vi kan utveckla våra tjänster och vår service.

Vad är Aktiv Kundvård?

I ett tiotal år har begreppet "Patienten/kunden i centrum" varit högaktuellt. Med detta menas att alltid ta hand om kunden på ett professionellt och engagerat sätt vid direkt kontakt, t ex när kunden besöker eller ringer kliniken. Detta är bara den ena delen av kundvård. För att **skapa Aktiv Kundvård** måste det, förutom bra attityder (förhållningssätt), även finnas en mängd åtgärder utöver de rent odontologiska åtgärderna, för att ta hand om patienten/kunden på ett bra sätt.

Olika åtgärder för detta kan vara:

- Att regelbundet fråga om patienten är nöjd, (för att sedan kunna förändra och utveckla vår service).
- Ge information om olika behandlingsalternativ.
- Genom kunskapsspridning lära våra patienter vilken nytta och vilket mervärde vår kompetens kan ge dem ("I längden blir det billigare att gå regelbundet till Din tandvårdsklinik")
- Erbjuder information om egenvård (personligt egenvårdsprogram)
- Upprätta en policy för vår telefonservice (Svarar vi snabbt i telefonen? Använder vi oss av telefonsvarare?)
- Tillgänglighet – öppettider (får kunden/patienten den tid hon önskar).
- Göra det lätt för patienten/kunden att klaga genom att ta fram en policy för klagomål.
- Fastställa rutiner för hur vår kunddatabas skall hållas uppdaterad (Vet vi hur många patienter vi har? Har vi rätt adress på patienterna? Vet vi varför de avstår från behandling eller slutar hos oss?).
- Väntrumsinformation (bjuda på kunskap)
- Kallelsekort, informationsbrev, foldrar
- Annonser. Öppet Hus
- Betalningsrutiner (betalning; kontant/faktura, uteblivande; vuxna/barn)

Kundvård för Folktandvården Dalarna är att alla medarbetare i första hand skall vårda och försöka behålla befintliga patienter/kunder.

Vad är kundorientering?

Ingen konsekvent Aktiv Kundvård kan bedrivas utan att kliniken d v s människorna som verkar där, är orienterade mot marknaden, mot kunderna.

I Folktandvårdens Marknadsplan finns beslut om att de strategiska marknadsföringsinsatserna skall kännetecknas av att de är **kundorienterade d v s alla medarbetare måste se som sin uppgift att försöka tillfredsställa sina patienters/kunders uttalade och outtalade behov.**

Kundorientering uttrycker en vilja att skapa en mer effektiv verksamhet byggd på kundens behov, önskemål och förväntningar. Det handlar också om relationen med kunden, den ständiga dialogen med kunden, det aktiva lyssnandet och respekten för kundens synpunkter.

Det handlar om att ta på sig "kundglasögonen" och se med kundens ögon.

Professionellt kundbemötande är att visa engagemang, lyhördhet, respekt, omtanke och omsorg om patienten/kunden.

Attityd och åtgärd måste fungera tillsammans!

Rätt attityd är avgörande för att åtgärderna skall få den effekt man önskar. Om inte alla anställda (på alla nivåer) bemöter patienten/kunden på ett positivt och engagerat sätt får de olika åtgärderna betydligt mindre effekt.

Om det motsatta förhållandet råder; kliniken har en mängd åtgärder, men en dålig attityd, blir inte heller detta någon bra fungerande kundvård.