**Workshop Gastvrij en deskundig telefoneren**

Belangrijke factor bij het succesvol beheersen van risico’s en het verbeteren van de (patiënt)veiligheid is het gedrag van medewerkers en medisch specialisten.

De workshop gastvrij en deskundig telefoneren geeft inzicht in de spagaat waarin zorgprofessionals zich soms bevinden, als het om het beantwoorden van telefoontjes gaat. Luisteren ze goed als ze een telefoontje beantwoorden terwijl ze ook met een iets anders bezig zijn. Begrijpen ze de boodschap van de beller? Hoe handelen ze een telefoontje correct af? Is een ieder zich bewust van zijn eigen boodschap en het belang van goed bereikbaar zijn. Een praktische, leerzame workshop voor iedereen die regelmatig de telefoon opneemt.

Vanuit het team gastvrijheid is in samenwerking met naaste collega’s de workshop gastvrij en deskundig telefoneren ontwikkeld. Er wordt in de voorbereiding van de workshop eigen casuïstiek verzameld waardoor deze workshop aansluit bij de dagelijkse praktijk van alle medewerkers en vrijwilligers.

**Setting**

In een 2 uur durende workshop krijgen medewerkers én vrijwilligers handvatten aangereikt, over het voeren van klantgesprekken.

De gastvrijheidscoaches geven, volgens het train de trainer concept, de workshop aan 6 tot maximaal 12 medewerkers én vrijwilligers van de eigen afdeling. Hierbij wordt een algemene presentatie gebruikt die op maat gemaakt wordt met casuïstiek van de eigen afdeling. De coach en leidinggevende bepalen samen welke casuïstiek behandeld worden.

**Verantwoording**

Het doel is het verbeteren van het klantcontactmoment aan de telefoon. **Kwaliteit in klantcontact is belangrijk voor het werken in ZGT. De belangrijkste focus van klantgericht communiceren is het centraal stellen van de klant. De wijze waarop je de klant centraal zet wordt door middel van inzicht, gespreksvaardigheden en een professionele houding aangeleerd.**Tijdens de workshop wordt ingegaan op luistervaardigheden, duidelijk communiceren, de efficiëntie van een telefoongesprek vergroten en het doelmatig gebruiken van communicatiemiddelen.

De workshop biedt, vanuit de motivatie om het beter te doen, een goede introductie op dit thema.

**Programma**

Introductie: het belang van gastvrij en deskundig telefoneren 10 min

Introductiefilm door Raad van Bestuur

Theorie luisteren 10 min

Theorie deskundig telefoneren 10 min

Praktijk oefeningen 10 min

Hoe gastvrij zijn we als het gaat om onze bereikbaarheid 10 min

Hoe ga jij het doen? 10 min

Afsluiting en borging 10 min

Na afloop van dit programma ontvangen alle deelnemers een deelnamecertificaat.

**Beoogd aantal deelnemers**

6 – 12 personen

**Aanvullende inhoudelijke informatie**

* De workshop is in company ontwikkeld, getoetst door de ZGT Academie en wordt ondersteund door de Raad van Bestuur.
* De trainers worden, op verzoek, begeleid door de adviseur bereikbaarheid en de productbeheerder telecom. Zij ondersteunen bij de voorbereiding, uitwerking casuïstiek en het op maat maken van de workshop.
* In voorbereiding op de workshop vindt er afstemming plaats over de te behandelen casuïstiek tussen de gastvrijheidscoach en de leidinggevende van de afdeling.
* De gastvrijheidscoach en leidinggevende maken na afloop werkafspraken over de follow up van de workshop gastvrij en deskundig telefoneren. Hierin wordt van elke medewerker en vrijwilliger een bijdrage gevraagd.
* De trainers (gastvrijheidscoaches) hebben allen (ruime) ervaring met het geven van workshops en presentaties. Om de kwaliteit van de workshops te waarborgen is er iemand vanuit de organisatiecommissie aanwezig bij de eerste workshop die de trainer geeft. Desgewenst worden zij vanuit de organisatiecommissie verder ondersteund tijdens het geven van de workshops.
* De inhoud van de workshop is getoetst aan de praktijk, de casuïstiek die gebruikt wordt in de workshop is opgehaald uit de organisatie. Desgewenst wordt de casuïstiek aangevuld met eigen voorbeelden.

**Persoonlijke leerdoelen**

* Luister-, vraag-, en gesprekstechnieken verbeteren
* Verwachtingen ziekenhuis en patiënt bespreekbaar maken
* inzicht in communicatie op inhoud en betrekkingsniveau
* herkennen van eigen weerstanden en weerstanden bij een ander
* de boodschap op de ander af te stemmen
* stiltes tijdens een gesprek effectief leren benutten
* (complexe) vraagstukken op een duidelijke en begrijpelijke wijze kunnen overbrengen
* Verbindend communiceren

**Leerdoelen voor (onderdeel van) het team:**

* Een goede eerste indruk achterlaten bij de (toekomstige) patiënt om van de patiënt een loyale patiënt te maken.
* Kennis eigen organisatie; hoe meer de deelnemers eigen diensten en/of producten van ZGT kennen hoe beter ze de beller kunnen bedienen.
* Klachten serieus nemen
* Inzicht in luister-, gespreks – en vraagtechnieken om proactief te handelen.
* Snelle follow-up na een klantgesprek realiseren.

**Verdeling van het aantal punten op basis van de geselecteerde competenties**

**Leden van de organisatiecommissie**

* Mevrouw V. (Veronique) Veldhuis, secretaris Raad van Bestuur
* Mevrouw A. (Anita) van Dijk, Hospitality Officer
* Mevrouw T. (Thelma) van den Hoven, adviseur bereikbaarheid
* Mevrouw F. (Florieke) Marsman, productbeheerder telecom

**Lijst trainers workhops**

* Gastvrijheidscoaches