****

**WINST IN DE TANDARTSPRAKTIJK! 2-daagse training**

*Meer verdienen met High-Level Sales.*

**Dag 1** Tijd: 9.00 – 17.00 uur

**Avondprogramma:** 19.00 – 21.00 uur

**Dag 2** Tijd: 9.00 – 17.30 uur

Inloop van 8.00 – 8.45 uur

**Module 1:** 9.00 – 10.30 uur

**De balans tussen klinische resultaten en patiënt-ervaringen.**

*Het succes van jouw praktijk wordt gevormd door de ervaringen van patiënten - goed of slecht!*

Het leveren van goede tandheelkunde levert niet per definitie goede patiënt-ervaringen op. Uiteraard zijn patiënten op zoek naar goede en professionele behandelingen, maar het zijn de ervaringen die ze vóór, tijdens én na de behandeling ervaren die de customer satisfaction bepalen. ‘High-level’ patiënt-ervaringen zijn net zo belangrijk als de klinische resultaten voor een succesvol lopende praktijk.

Je krijgt een ander beeld van de productie stromen rechtstreeks vanuit de praktijk. Het succes van de klinische zorg wordt niet alleen bepaald wordt door de gehanteerde tarieven, maar is voor een groot deel afhankelijk van een consistente stroom van high-level patiënt ervaringen. Samen ontdekt de tandarts in deze module het succes van een praktijk en in hoeverre deze afhankelijk is van het duidelijk onderscheid maken tussen standaard zorg en zorg vanuit zorgzaamheid.

Oefening:

* Omschrijf wat het betekent voor jou ‘standaard zorg’ versus ‘zorg vanuit zorgzaamheid?
* Hoe is je patiëntenbestand nu opgebouwd?
* Wat zou je diep in je hart echt willen?
* Waarom?

Interactieve evaluatie

10.30 – 10.45 uur koffie en thee

**Module 2: 10.45 – 12.30 uur**

### ****Stel je voor; jouw praktijk is een restaurant, wat zou er dan op het menu staan?****

*Bied patiënten de ervaringen die ze verdienen en waar ze echt blij van worden!*

**Wat staat er op uw menu?** **Is dit werkelijk wat je patiënten willen?**

In deze module leert de tandarts onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexe zorgpatiënten, hoe zij verschillen in de manier waarop zij service ervaren en nadenken vanuit hun behoeftes. Je gaat ontdekken waarom sommige patiënten bijvoorbeeld een hoge waarde hechten aan educatie, terwijl anderen dat totaal niet hebben.

De tandarts krijgt inzicht en specifieke handvaten inzake o.a. hoe een behandeling geaccepteerd wordt op basis van de complexiteit van de patiënt en zijn/haar omstandigheden. Op systematische wijze leert de tandarts hoe hij in de helft van de tijd patiënten kan beïnvloeden met twee keer zoveel impact! Nooit meer gissen naar patiënt-behoeften. Bespaar waardevolle tijd en verlaag het stressniveau.

Oefening:

* Welke behandelingen bied je nu aan?
* Denk na over wat je zou kunnen doen om je servicelevel te verhogen.
* Welke overtuigingen houden je tegen om het servicelevel te verhogen?
* Wat is er nodig om deze overtuigingen te overwinnen?

Interactieve evaluatie in groepjes van 4

Na evaluatie door de trainer

Deelnemer schrijft 3 inzichten op van de ochtend.

12.30 – 13.30 uur: lunch

**Module 3:** 13.30 – 15.00 uur

Beoefen de tandheelkunde die jij leuk vindt, waar jij van houdt

*En bouw tegelijkertijd aan een succesvolle praktijk*

Jij bent volledig in charge wanneer je tandheelkunde beoefent waar je blij van wordt. Stap voor stap zet je een persoonlijk plan op waarmee je meer inzicht verkrijgt over wat je werkelijk wilt doen. Of je doel is om simpelweg eenvoudigere tandheelkunde te verrichten, om elke dag meer complexe zorg uit te oefenen, of juist een combinatie van beide, je krijgt helderheid en een bewezen pad om te volgen.

Aan het einde van deze module heb jij helder waar je praktijk nu staat, waar jij naartoe wilt en hoe jij de juiste aanpassingen kunt maken om daar te komen. Als je weet waar jij nu staat en het toekomst pad voor jou en de praktijk voor je ziet, kan je sneller en effectiever keuzes maken om daar te komen.

Oefening: maak je bedrijfsplan

* Waar sta je nu met je praktijk?
* Waar zou je naar toe willen met je praktijk?
* Wat zou je willen verdienen met je praktijk?
* Wat moet er veranderen om daar te komen?
* Wanneer wil je dit gerealiseerd? Omschrijf ook waarom je dit wilt realiseren?
* Welk een impact gaat dit op jou, jouw leven, jouw familie hebben als je dit gaat realiseren?
* Wat zijn de eerste stappen die je vandaag kunt zetten?

Interactieve evaluatie

15.15 -15.30 uur: koffie en thee

**Module 4:** 15.30 – 17.00 uur

**Stop met jezelf tegenhouden**

*De belemmerende vs. helpende overtuigingen over acceptatie van de behandeling*

*​*In deze module leer je wat jou tegenhoudt en hoe je dit kan overwinnen. Je leert ideeën implementeren die impact hebben op jouw gehele tandheelkundige carrière.

Een ontdekkingsreis in de overtuigingen van een patiënt, de redenen waarom hij/zij een behandeling niet accepteert en in hoeverre je eigen belemmeringen hier invloed op kunnen hebben. Een verandering in je eigen mind-set die bepalend is voor de toekomst van je eigen praktijk.

Oefening:

* Wat moet er veranderen in je bedrijf/leven?
* Welke angsten en /of belemmeringen wil je overwinnen?
* Waar moet je mee stoppen?
* Wat moet je juist meer gaan doen?
* Welke overtuigingen ondersteunen dit?

Interactieve evaluatie

17.00 – 19.00 uur: diner

**Module 5:** 19.00 – 21.00 uur

**Hoe hou je de patiënten in je praktijk,**

*die nog niet klaar zijn voor uitgebreidere behandeling*

Wat doe je met patiënten waarbij je alles hebt uitgelegd en volledig zijn voorzien in hun tandheelkundige behoefte, maar voortdurend niet klaar zijn voor uitgebreidere behandelingen? Blijf je de patiënten tandheelkundig opleiden. Sommige patiënten hebben gewoon tijd nodig, of wellicht geld of moed om zichzelf te overtuigen van de noodzaak van een complexere behandeling. Je leert een proces handhaven waarbij jij de patiënt kan meenemen in hun eigen keuzes en wanneer zij er klaar zijn, voor jou kiezen. Je praktijk zal floreren door directe acceptatie van patiënten en het geen voorwaarden stellen aan een langdurige en loyale relatie.

Oefening:

De deelnemers krijgen praktijkgerichte oefeningen die in teken staan van:

* Rapport
* Luistervaardigheden
* Verschillende soorten vragen
* Pacing & leading

### Interactieve evaluatie

8.00 – 8.45 uur: Inloop

**Dag 2**

**Module 6:** 9.00 – 10.30 uur

**Wie raakt er meer overstuur van de tarieven, jij of jouw patiënt?**

*Verhoog je persoonlijke comfort-zone!*

De voornaamste reden voor het niet kunnen overtuigen van de patiënt voor de afname van uitgebreidere behandelingen heeft te maken met de manier waarop er over ‘geld’ wordt gedacht. Deze mind-set is veelal gebaseerd op persoonlijke situaties van tandartsen en hun teamleden. Wanneer wij als tandarts het gevoel hebben dat de patiënt de aanbevelende zorg niet kan betalen, is de neiging vaak om te stoppen met deze aanbeveling. Slechts het gevoel dat de patiënt het zich niet kan veroorloven mag nooit de reden zijn om te stoppen met de juiste aanbeveling. Hiermee onthoudt je hem/haar van het aanbieden van de optimale zorg waarvoor ze in principe naar jou toekomen. Leg je patiënten niet je eigen financiële beperkingen op.

Je leert om in gespreksvorm, vol vertrouwen, de volledige zorgkosten te berekenen en deze zonder ongemak of aarzeling te presenteren. Het verhoogt de financiële comfortzone in de praktijk en stelt jou in staat om gecompenseerd te worden op het niveau die jij en de volledige praktijk verdient.

Oefening:

* Welke mind-set helpt jou om met plezier en gemak te verkopen?
* Wat is de doorn in je oog?
* Hoeveel wil je verdienen in 2018/2019?
* Welke overtuigingen zijn nodig om volledig vertrouwen te hebben dat je dit kunt bereiken?
* Welke vragen kun je stellen aan jezelf om dit doel mogelijk te maken?

( een vraag stellen geeft regie en leiderschap)

10.30 – 10. 45 Koffie en thee

### ****Module 7:** 10.45 – 12.30 uur**

### ****Hangt de patiënt al aan je lippen?****

*Leer beïnvloeden met volledige overtuiging*

*​*Is het niet geweldig als je zeker weet dat de patiënt je volledige aandacht heeft in ieder gesprek? Tijdens deze module leer jij ervoor te zorgen dat de patiënt zijn/haar behandelgesprekken volledig begrijpt en gemakkelijk meegaat in het door jou opgestelde behandelplan. ​

Je leert hoe je op een praktisch manier gesprekken kunt voeren aan de hand van een salesscript. Simpele stappen om de verbinding te maken met de patiënt zodat deze zich volledig op zijn gemak voelt bij jou. Een gesprek in de richting leiden die het beste is voor de patiënt zorgt voor een zeer waardevolle ‘high-level’ patiënt ervaring. Je zult verbaast staan over de mogelijkheden die ontstaan wanneer een patiënt zich volledig verbonden voelt met jou, je team en de praktijk.

### **Oefening:**

### **De deelnemers gaan in groepjes van 2 het salesscript a.h.v. eigen praktijkvoorbeelden uitwerken.**

### **12.30 – 13.30 uur lunch**

### ****Module 8:** 13.30 – 15.00 uur**

### ****Gesprekken die een relatie kunnen transformeren.****

### ***De 4 leiders (DiSC)***

De meeste klachten uit de praktijk zijn hopeloze zoektochten naar de zorgen van patiënten. In plaats van hopeloos blijven zoeken, kan je vooraf, aan de behandelplannen, al inschatten op welke manier je het gesprek in kan gaan. Hoe kan je direct contact kunt maken met patiënten en een sterke eerste indruk achterlaten; de kern van het maken van een emotionele verbinding met de patiënt.

*​* Je leert hoe jij jezelf kunt onderscheiden door je in te leven in de patiënt. Afstand te nemen van stressvolle, tijdrovende en frustrerende ervaringen van patiënten die plaatsvinden in de praktijk e**n daarmee de relatie tussen jezelf en de patiënt te onderhouden en beschermen.**

### **Hoe komt het dat een belangrijke bron van stress, voor tandartsen en teamleden, het ervaren van de woede, stilte, shock en afwijzing van patiënten is? Met name als we het hebben over behandelingen boven de € 10.000. In deze module leer je een stressvrij stappenplan te ontwikkelen waarmee negatieve reacties van patiënten over vergoedingen kunnen worden voorkomen.**

### **Oefening: Je eigen weerstand en twijfels over je aanbod ( twijfel van de patiënt is een spiegel van je eigen twijfel)**

### **Herken je het volgende:**

### **Ik kan mijn belofte niet waarmaken**

### **De patiënt zit echt niet op mijn behandeling te wachten**

### **Ik ben niet goed genoeg**

### **Uitgebreide behandelingen zijn veel te duur**

### **Ik heb geen tijd voor patiënten met uitgebreide complexere behandelingen**

### **Ik kan zoveel patiënten niet aan**

### **Ik ben nog niet klaar om uitgebreide complexe behandelingen te doen**

### **Andere belemmerende overtuigingen**

### **Welke overtuiging belemmert je het meest?**

### **Wat als deze overtuiging geen rol meer zou spelen?**

### **Hoe zou je dan voelen?**

### **Wat zou je anders doen?**

### **Welke overtuiging(en) zouden helpen?**

### **Noem de bezwaren die je bij patiënten tegenkomt?**

### **Hoe zou je de patiënt kunnen helpen?**

### **Maak je eigen stappenplan**

### **15.00 – 15.15 koffie en thee**

**Module 9:** 15.15 – 17.00

**Stop met het opleiden van patiënten buiten de deur!**

***Uitblinken in gerichte gesprekken***

Veel tandartsen hebben de behoefte om sterke, gespreksgerichte gesprekken te kunnen voeren.  Gesprekken waarin er uitleg wordt gegeven over wat er moet gebeuren aan het gebit. In deze module leer je dat zo’n gesprek vaak niet is wat patiënten willen ***horen en ervaren.*** Ze willen tevens inlevingsgerichte gesprekken die geruststellen, simpelweg een goed gevoel geeft over het te behalen resultaat en de verwachtingen managet.

Aan de hand van praktijkgerichte voorbeelden leer je uitblinken in gespreksgerichte en inlevingsgerichte gesprekken. Beïnvloeding van patiënten op een organische manier aan de hand van simpel en heldere interactieve gesprekken (op basis van je eigen inzichten) die een opmerkelijke bijdrage levert aan het leven van de patiënt.

Oefening:

Deelnemers gaan met elkaar aan de slag en gaan stap voor stap het geleerde a.h.v. praktijkgerichte voorbeelden toepassen.

17.00 – 17. 30 Evaluatie, inzichten en afsluiting