**Programma Hospitality in de tandartspraktijk**

Cursusleider: Ink van der Horst

**Inhoud cursus**

Het spreekt voor zich dat iedereen binnen jouw team patiënten en bezoekers vriendelijk ontvangt en te woord staat. Doe je iets extra's waarmee je de verwachting (en daarmee het gevoel) van de patiënt of bezoeker overtreft, dan spreek je van hospitality of gastvrijheid. Bij hospitality benader je de patiënt vanuit haar of zijn behoefte. Hoe jij en je team het verschil kunnen maken, leer je met de cursus Hospitality in de mondzorgpraktijk. Daarvoor hoeft het roer niet in een keer om, maar weet je wel welke stappen je kunt nemen om er voor te zorgen dat de patiënt met een tevreden en goed gevoel terug denkt aan zijn of haar laatste bezoek. (En het verder vertelt!)

Tijdens de cursus komen deze onderwerpen aan bod:

* Aandacht voor de patiënt: hoe doe je dat?
* Etiquette aan de balie en de telefoon: de patiënt voelt zich welkom in de praktijk
* Omgaan met emoties van de patiënt
* Klantgericht en toch efficient handelen
* Gesprekstechnieken zoals luisteren-samenvatten-doorvragen
* Verwachtingsmanagement

Na deze cursus:

* Weet je hoe je nog meer klantvriendelijk en klantgericht kunt zijn naar de patiënt
* Ben jij je bewust van jouw gedrag en houding
* Weet je hoe je kan handelen bij emotionele patiënten
* Heb je praktische handvatten om het geleerde direct in de praktijk te brengen
* Werk je met meer zelfvertrouwen en plezier, want wat je geeft krijg je terug.

**Voor wie**Deze cursus is voor iedereen uit het mondzorgteam die de fijne kneepjes van hospitality wil leren en/of die de gastvrijheid van hun praktijk naar een hoger level willen tillen. Een vooropleiding is niet vereist.