

Het telefoon managementsysteem voor tandartsen

Aurora teleQ verhoogt bereikbaarheid, cliënttevredenheid en werkplezier. Voor tandartsen, orthodontisten en andere tandheelkundige specialisten is een goede telefonische bereikbaarheid essentieel. Een bestaande cliënt belt om een afspraak te maken/af te zeggen of met een directe vraag, vanwege pijnklachten, over een factuur, voor hygiëne advies, enz. Potentiële nieuwe cliënten bellen voor een eerste afspraak of praktijkinformatie. Wanneer een praktijk aldoor in gesprek is raken bestaande cliënten geïrriteerd terwijl een potentiële nieuwe cliënt wellicht op zoek gaat naar een praktijk die wel bereikbaar is. Aurora teleQ is de oplossing om een in gesprek toon, lange wachttijden en geïrriteerde bellers te voorkomen!

Cliënten die bellen voor een controle afspraak hebben weinig urgentie en hangen op wanneer ze lang moeten wachten. Hopelijk om het later nog eens te proberen, maar als ze dan weer in de wachtrij terecht komen of een in gesprek toon krijgen, dan neemt de behoefte om een afspraak te maken af. Cliënten die bellen met pijnklachten zijn al niet blij en worden nog ongelukkiger wanneer het lang duurt voordat zij te woord worden gestaan. Dit resulteert in een negatieve start van het gesprek. Met Aurora teleQ is dit eenvoudig op te lossen door cliënten een terugbeltijd aan te bieden al naar gelang het type behoefte. Door gesprekken te verspreiden over de dag, kunt u zonder extra personeel meer telefoontjes beantwoorden.



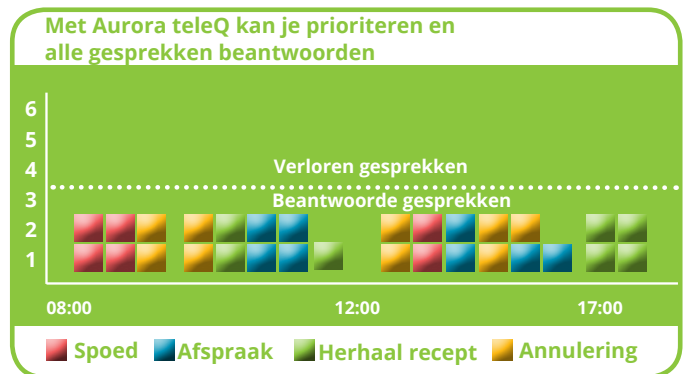
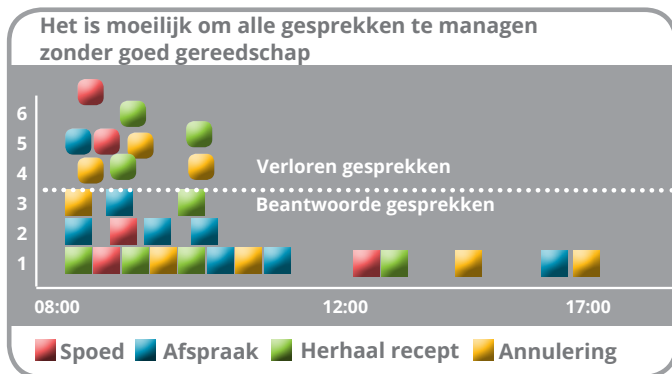
Weet u welke gesprekken u mist?

Inzicht krijgen in het aantal gemiste telefoontjes of wat soort telefoontjes u mist is lastig, maar dat u telefoontjes mist is zeker. Dit kan een nieuwe cliënt zijn die een eerste afspraak wil maken, een bestaande cliënt die op het laatste moment zijn afspraak voor een controle moet wijzigen, een ouder met een kind die tandheelkundig advies nodig heeft, een cliënt die mondhygiëne advies nodig heeft, enzovoort. Ongeacht de reden, gaat achter ieder telefoontje een waardevolle cliënt schuil met een specifieke behoefte. Met Aurora teleQ weet u waarvoor de cliënt heeft gebeld, kunt u aan urgente telefoontjes prioriteit geven en kunt u mensen die hebben opgehangen alsnog bereiken.

Voordelen met Aurora teleQ:

- Beantwoordt meer dan 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
- TeleQ werkt met elke telefooncentrale
- Behandel meer telefoontjes met hetzelfde aantal medewerkers
- TeleQ is een Cloud oplossing; werk plaats- en tijd onafhankelijk

Wist u dat 50% van de gesprekken vaak voor 10:00 binnenkomen?



Bepaal zelf uw dagindeling

Een telefoon die voortdurend overgaat, is een grote stressfactor voor al uw medewerkers. Pieken waren voorheen niet op te vangen, waardoor niet alle cliënten te woord werden gestaan. Door de telefoontjes in te plannen, geeft Aurora teleQ u volledige controle over uw werkdag. Een pauze wordt weer echt pauze wanneer uw medewerkers weten dat cliënten alsnog de aandacht krijgen die ze verdienen.

Hoe gaat dat in zijn werk?

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. Deze tijdstippen worden automatisch verstrekt op basis van de beschikbare medewerkers en de gemiddelde tijdsduur van de gesprekken. Doordat Callback alle gesprekken indeelt, kunt u aan de meest dringende prioriteit geven. Iedere cliënt wordt persoonlijk te woord gestaan, zonder stress onder uw medewerkers. Het wordt weer rustig op de werkvloer en het percentage mensen dat ophangt daalt.



Onze praktijk heeft 8.000 cliënten, waarvan 95% actief, dat zorgt alleen al voor 250-300 inkomende belacties per week. Door Aurora teleQ kunnen wij dit met 1 tot 2 medewerkers goed aan.



Cornelie Huetink, hoofd receptie
Tandartspraktijk Binnenweg



Kunt u het zich veroorloven om Aurora teleQ niet uit te proberen?

Telefoon: 070-8080700

E-mail: nl@aurorainnovation.com

Website: www.aurorainnovation.com

Een zeer eenvoudige interface maakt het gemakkelijk voor iedereen om met Aurora teleQ te werken.

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.

