

Dit document helpt bij de voorbereidingen voor een teleconsult. Het is opgebouwd uit 2 onderdelen, (1) klantselectie en (2) voorbereiding teleconsult. Het document heeft als doelstelling om het aantal contactlensklanten via teleconsultatie te kunnen bedienen waarbij opstakels door het gebruik van digitale middelen gereduceerd worden.

klantselectie

Het is aan te raden om de volgende punten te controleren voordat er wordt besloten om over te gaan op teleconsultatie.

Vragen t.b.v. klantselectie

- Heeft de consument goede wifi thuis?
- Heeft de consument toegang tot video applicaties (zoals FaceTime of WhatsApp) waar jij als specialist gebruik van wil maken? Zo niet, is de consument bereid deze te downloaden?
- Kan de consument de applicatie bedienen? Is de consument zeker in het omgaan/bekend met de video applicatie?
- Heeft de consument een goede plek waar hij/zij aan de teleconsultatie kan deelnemen zonder gestoord te worden? Denk ook aan benodigheden tijdens het teleconsult, bijvoorbeeld:
 - Goede verlichting
 - Spiegel
 - Lenshouder
 - Lenzen vloeistof
 - Medicatie/oogdruppels

Logistiek

- Datum en tijd
 - Onder openingstijden van de winkel
 - Indien noodzakelijk (bij spoed), dient de winkel toegankelijk te zijn voor onderzoek
- Toegangscode voor video applicatie (indien noodzakelijk)

Vorbereiding Teleconsult

Om het teleconsult succesvol te laten verlopen, is het essentieel dat zowel de specialist als de consument goed voorbereid zijn voor het teleconsult.

Het is sterk aan te raden om de consument mee te nemen in je verhaal en duidelijk (stap voor stap) uit te leggen wat er van hem/haar wordt verwacht.

Checklist voorbereiding teleconsult

- Voldoet de klant aan de klantselectie? Benodigde materialen in huis?
- Heeft de klant een duidelijke instructie ontvangen wat er wordt verwacht?
 - Benodigde spullen tijdens consult (lenzen, vloeistoffen, etc.)
 - Opstelling omgeving consument (verlichting, etc.). Voor een (her)instructie is het raadzaam om de opstelling uit te tekenen.
 - Gevraagd lenzen te dragen tijdens het consult?
 - Afspraak herinnering gestuurd (met datum en tijd) naar de consument?
 - Duidelijk hoe en vanaf welke tijd de klant digitaal kan inloggen?
 - Heeft de consument de toegangscode (indien noodzakelijk) om deel te nemen aan het teleconsult?
- Heb je zelf goede wifi en kennis van de gebruikte video applicatie?
- Heb je een tweede optie (bijvoorbeeld telefoonnummer) waarop de consument te bereiken is? Gebruiken bij technische storingen, annulering van de afspraak of bij het uitlopen van je agenda.
- Ben je goed op de hoogte van het klantdossier?
- Denk ook aan je eigen (mogelijke) behoeften tijdens het teleconsult, bijvoorbeeld:
 - Goede verlichting
 - Lenshouder
 - Lenzen vloeistof/Oogdruppels
 - Verzorgd uiterlijk
 - Schrijfwaren of toegang tot klantsysteem