
Vragen bij Teleconsult

Het stellen van vragen is belangrijk bij een teleconsult. We hebben in de praktijk vaak de neiging om geslotenvragen te stellen, terwijl we met het stellen van open vragen vaak meer informatie krijgen die we nodig hebben om tot een goed advies te komen.

Vragen stellen

Openvragen zijn vragen waarop geen 'ja' of 'nee' geantwoord kan worden, het nodigd de ander uit om naast een antwoord ook de context te schetsen. Hieronder een voorbeeld:

Geslotenvraag: "Ziet u nog goed met uw lenzen?"
Het antwoord is in de praktijk vaak "Ja" of "Nee".

Deze vraag kan ook anders gesteld worden, bijvoorbeeld door het stellen van een open vraag over het zicht.

Zoals: "Hoe is uw zicht bij de verschillende activiteiten op een dag?".

De consument kan nu een antwoord geven met context.

Indien een consument korte antwoorden geeft, laat je dan niet ontmoedigen en vraag of de consument het antwoord kan toelichten.

Tips

Communiceren via een Teleconsult, is anders dan wanneer een consument in de winkel aanwezig is. Om de consument het gevoel te geven dat je als specialist betrokken bent bij de consument hebben we een aantal tips die je in overweging kan nemen:

- Probeer het persoonlijk te houden
- Let op de taal, spreek de consument aan zoals je dat in de winkel ook zou doen. Gebruik je 'u' of 'jij'?
- Wanneer een klant je kan zien draag de kleding zoals je die in de winkel ook zou dragen
- Zorg voor goede verlichting/duidelijk zichtbaar zijn
- Maak tijd om het over iets anders te hebben dan over de lenzen met je klant

Onderwerpen tijdens een teleconsult

Tijdens het teleconsult wil je voldoende informatie ontvangen om een weloverwogen advies aan de consument te kunnen geven. Hieronder hebben wij per categorie onderwerpen aangegeven waar het advies op gebaseerd kan worden. Je gaat in de praktijk merken dat bij het stellen van open vragen meerdere onderwerpen binnen één antwoord aanbod kunnen komen.



Tip: Schrijf, samen met je collega's, een aantal open vragen op voordat je start met het teleconsult. Dit verhoogt het zelfvertrouwen en straalt professionaliteit uit naar de consument.

Overige vragen

Er kunnen in de samenleving, of in de belevingswereld van de klant, factoren die van invloed zijn op het gebruik van contactlenzen. Naast de bovengenoemde onderwerpen, stellen we voor om na te denken welke vragen aanvullend gesteld kunnen worden.

Hieronder volgen enkele voorbeelden:

- Wilt u meer informatie omtrend COVID-19 en het dragen van contactlenzen?
- Is het u duidelijk wanneer de lenzen niet gedragen mogen worden?
- Zijn er nog mogelijkheden tot het verbeteren van uw zicht of comfort van de lenzen die nog niet zijn genoemd/aan bod zijn gekomen?
- Heeft u nog vragen?
- Heeft u nog aanvullende informatie met betrekking tot uw gezondheid die van invloed kan zijn op het zicht of de ogen?
- Heeft u nog aanvullende informatie met betrekking tot uw gezondheid die van invloed kan zijn op het zicht of de ogen?
- Hoe is het digitale consult gegaan voor de klant? Tevreden?

Het vervolg

Nu je voldoende informatie hebt verzameld over de contactlens tevredenheid van de consument, is het tijd om het advies en het vervolg te bepalen. Je kunt daarbij enkele punten als leidraad nemen, zoals:

- Geef een advies aan de consument en onderbouw dit advies
- Spreek duidelijk af met de consument welke vervolgstappen van jou en/of de klant word verwacht
- Spreek af wanneer je weer contact opneemt met de klant
- Noteer duidelijk in het systeem wat is besproken (uniformiteit met je collega's is aan te raden)
- Hou de oproepkaart goed bij zodat je een klant niet teleur stelt

Heb je nog vragen? Neem dan contact op met onze Customer Service afdeling (tel: 0183-406080) of jou Business Development Manager van CooperVision.