**Voicemail (telefoonbeantwoorder) tandartsassistent**

**Een eerste indruk is belangrijk.**

Jij spreekt ook in de praktijk de voicemail in?

De opdracht was een voicemailbericht afluisteren van een tandartsenpraktijk..

We hebben allemaal nu voicemails gehoord. En ze met elkaar besproken. Nu moet je zelf aan de slag.

Sommige berichten worden zo snel ingesproken dat ze moeilijk te verstaan zijn, terwijl voor andere dan weer belangrijke informatie ontbreekt.

Op andere toestellen hoor je dan weer een unit gieren of op de achtergrond praten.

|  |
| --- |
| Opdracht 1 voicemailbox  Zie aftekenkaart. |
| 'Spreek een bericht in voor..., '”Tandartspraktijk Noorderpoort, je mag hierbij de eigen mobiel gebruiken en de teksten die je in de les hebt uitgewerkt. En reeds heb ingeleverd op NELO.  Wat voor indruk denk je dat je geeft als je nog niet eens een correct bericht wil of kan opnemen?  Laten we er dus voor zorgen dat de voicemail van zowel je eigen privé telefoon en je mobiele telefoon zakelijker en professioneler klinken! |

|  |
| --- |
| **De voicemail (telefoonbeantwoorder) instellen in de tandheelkundige praktijk.**  De perfecte voicemail bestaat uit 2 delen.  Start met een glimlach.  Neem je zelfgemaakte tekst erbij.  Je kunt nadat je correct heb ingesproken het laten afluisteren door een klasgenoot en daarna de docent vragen om het te beluisteren en te beoordelen.  Het eerste deel is duidelijkheid. Wanneer de patiënt je niet duidelijk kan horen dan houdt het natuurlijk al gelijk op. Zorg er dus voor dat je je bericht opneemt op een rustig moment zonder storende geluiden op de achtergrond. Het tweede deel is de inhoud van je bericht en herhaling met afsluiting.  Een goede boodschap bestaat uit:   De groet   Je praktijk/Je naam  Evt. doorkiesnummer ….met voorkeur.  Wie bereikbaar is voor onmiddellijke assistentie (indien van toepassing).   Een melding dat je het gesprek niet kan beantwoorden en wanneer je wel bereikbaar bent.  Evt. een uitnodiging om een bericht achter te laten.   Telefoonnummer spoedlijn of waarnemende praktijk   Herhaling bericht en afsluitende zin.  http://ts3.mm.bing.net/th?id=H.4651244635687118&pid=15.1&H=160&W=154  Als vuistregel moet je nemen dat de boodschap niet langer dan 20 tot 25 seconden mag duren.  Zorg er dus voor dat je geen overbodige informatie geeft.  Hier volgen enkele voorbeelden:  Eén van de grootste problemen bij het instellen is vergeten wat je wil zeggen. Het resultaat is een boodschap met een hoop 'eeeuhs'. De oplossing hiervoor is om de boodschap op te schrijven.  Hierna dien je je boodschap een paar keer hardop uit te spreken.  Door je boodschap hardop uit te spreken komen onnatuurlijke zinsstructuren aan het licht en deze kunnen dan uiteraard veranderd worden.  Spreek je boodschap in met een duidelijke, natuurlijke stem en vergeet niet om opgewekt te klinken.  Het helpt als je lacht wanneer je spreekt. Te vrolijk moet natuurlijk niet maar je wil ook niet kwaad of depressief klinken.  Als je je op je gemak voelt kan je de voicemail inspreken.  Luister er dan naar. Probeer het opnieuw als het niet goed voelt. |