

SpotOnMedics



Gebruikersevent



Hospitality en het runnen van de praktijk

Datum: 03 oktober 2019

Tijd: 16.00 - 16.30 uur

Theater: secretaresses only

*Spreker: Niels Rientjes, SpotOnMedics*

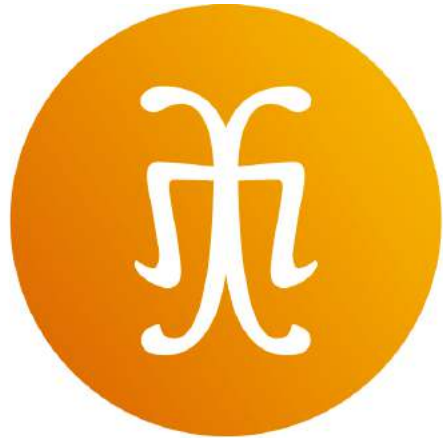


# Eerst even kennismaken

## Niels Rientjes

- Hotel & Eventmanagement
- Frizzee, online marketing bedrijf
- SpotOnMedics, vanaf 2014
  - Implementatie Consultant
  - Klant Succes Manager





*finley*  
*experience the difference*





# HOTEL VAN ORANJE

---

AUTOGRAPH COLLECTION<sup>®</sup>  
HOTELS









## 1 Gezondheidskaart



Het in kaart brengen van de gezondheid vormt de basis van de training. Via gebruikelijk vragenlijsten (anamnese) worden de basisgegevens van de cliënt vastgelegd. Daarnaast wordt aanvullend onderzoek gedaan via verschillende methodieken.

Het geheel van diagnostiek en onderzoek vormt een kaart waarop we kunnen aflezen hoe gezond de mens is en aan welke punten hij of zij kan werken. Deze verbeterpunten worden uitvoerig met de cliënt besproken.

## 2 Gezondheid stappenplan



Op basis van de behaalde resultaten op de gezondheidkaart wordt een individueel gezondheidsprogramma samengesteld: het gezondheid stappenplan. Het is een routekaart met wegwijzers, bijtankstops en een navigatieplan met eindbestemming. Het plan bestaat uit adviezen met betrekking tot het zowel ontgiften als opbouwen van het lichaam door middel van diverse reinigingsmethoden (klysmas), zoals gebruikelijk in de Natuurgeneeskunde.

Anderzijds wordt resultaat geboekt via gezonde voeding, gezonde leefstijl en natuurlijke medicatie. Helder geformuleerde doelstellingen en persoonlijke motivatie ronden het programma af.

## 3 Stofwisseling



Een heel belangrijk onderdeel van de gezondheidkaart is het bepalen van het stofwisselingstype van de cliënt. De stofwisseling verschilt enorm van mens tot mens en wordt hoofdzakelijk bepaald door het feit of het activerende gedeelte (sympaticus) of het rustgevende gedeelte (parasympaticus) van het zenuwstelsel domineert.

Verder tellen de hormonale balans, de verteringscapaciteit en de genetische aanleg ook mee. Zelfs het persoonlijkheidstype beïnvloedt de stofwisseling van de mens. Inzicht en aanpassingen van de persoonlijkheid kunnen de stofwisseling positief beïnvloeden.

## 4 Living food & Norwalk juicer



Tijdens de training wordt er volop gebruik gemaakt van levend voedsel, zoveel mogelijk biologisch en onbewerkt. Specifieke combinaties van versgeperste sappen van groente en fruit, met behulp van professionele **sappersen**, staan aan de basis van het dieetplan. Het dieet kan per cliënt sterk verschillen.



# Wat betekent het woord 'Hospitality' voor u?

**Hospitality**

**Ontvangen klanten**

**Onderhoud relaties**

**Interne communicatie**

**Key-user van de praktijk**

**Verantwoordelijk voor  
declaraties aan ZV / P**

**Secretaresse  
'de spin in het web'**

**Agendabeheer**

**Marketing**

**Fin. / Pers. administratie**

**Externe communicatie**



# Agenda

- Definitie van hospitality;
- Van patiënt -> cliënt (consument);
- Praktische voorbeelden;
- Werken vanuit een customer journey;
- Tips;
- Take home message.

# Hospitality 'begrip'

Synoniemen in het Engels zijn: *friendliness, warmth, kindness, generosity, helpfulness* en *warm reception*. (bron: *the Oxford Thesaurus of English*)

Van Dale somt bij het woord gastvrijheid zaken op als: hartelijkheid, gastvrijheid genieten en gastvrijheid gunnen.



# Het gaat om het...

creëren van een plek waar mensen zich thuis voelen en het beste uit zichzelf kunnen halen om te herstellen of om fit te blijven (vitaliteit).

..een plek waar mensen aangenaam verrast worden.

..zorgen voor dat “extra koekje bij de koffie”.

..gedrag en uitstraling vormen een essentieel onderdeel van de totale beleving.

**CUSTOMER EXPERIENCE**





**24-uurs economie**  
en we moeten van alles...

24/7





# De snelheid

waarmee dingen veranderen in het werkveld...





## Digital Health vanuit een globaal perspectief

Realtime zorg en service

Arts en therapeut online verbonden

Diagnose en monitoring

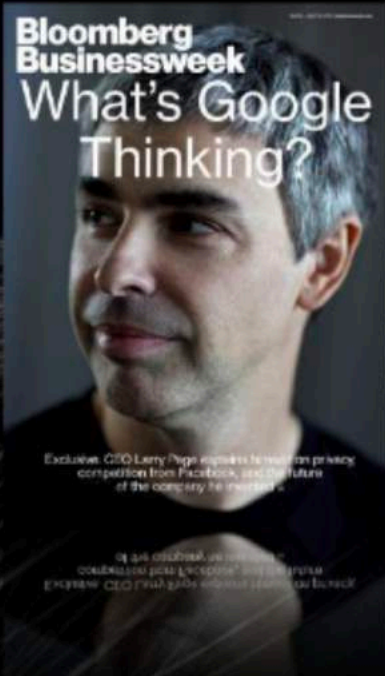
Big data en artificial intelligence



# Van patiënt naar...

cliënt / consument

*hij / zij heeft zich al georiënteerd en is op zoek naar bevestiging en hulp.*



G

A

F

A

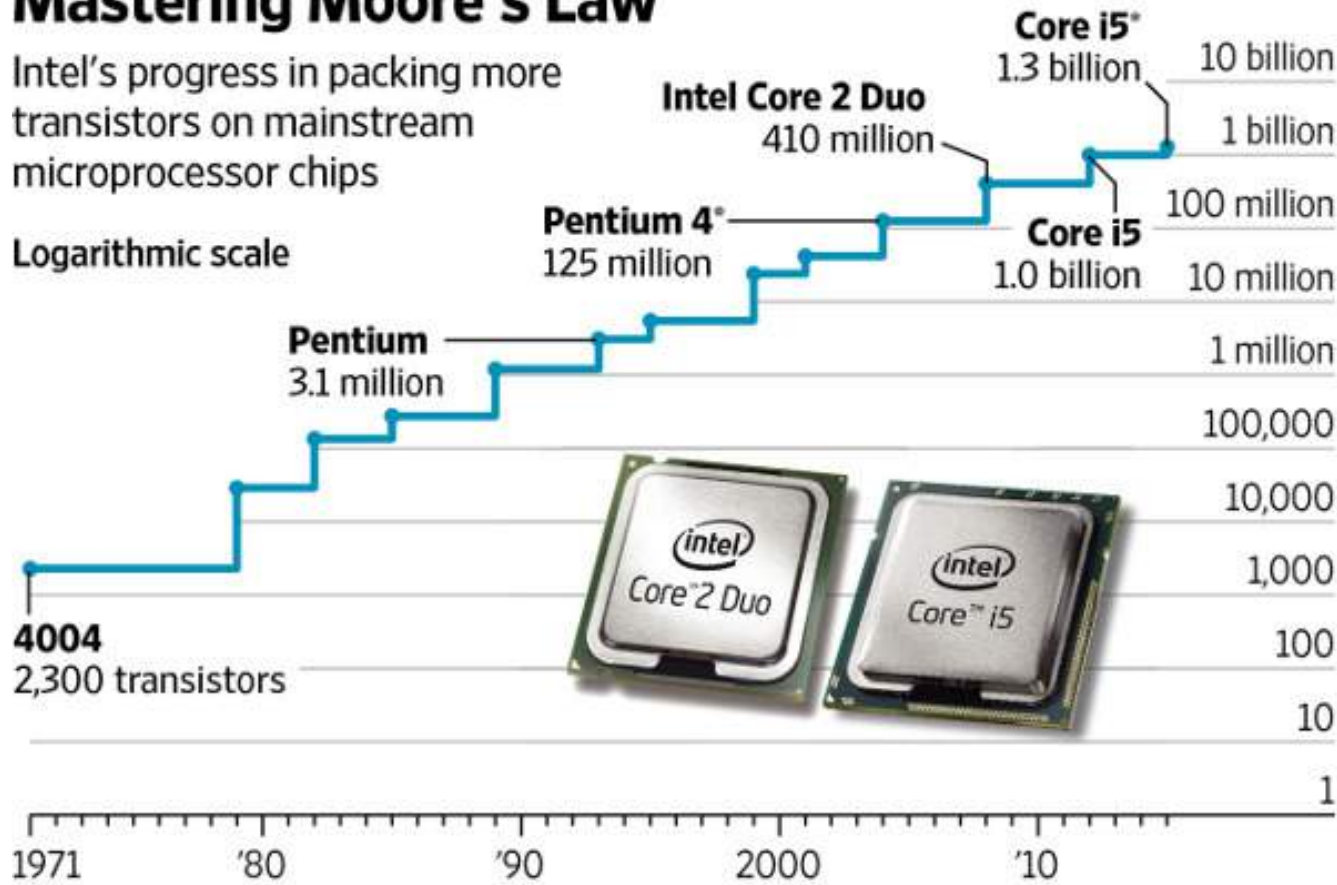
A

# THE GAME-CHANGERS

# Mastering Moore's Law

Intel's progress in packing more transistors on mainstream microprocessor chips

Logarithmic scale



\*Upgraded versions of prior models  
Source: Intel

THE WALL STREET JOURNAL.



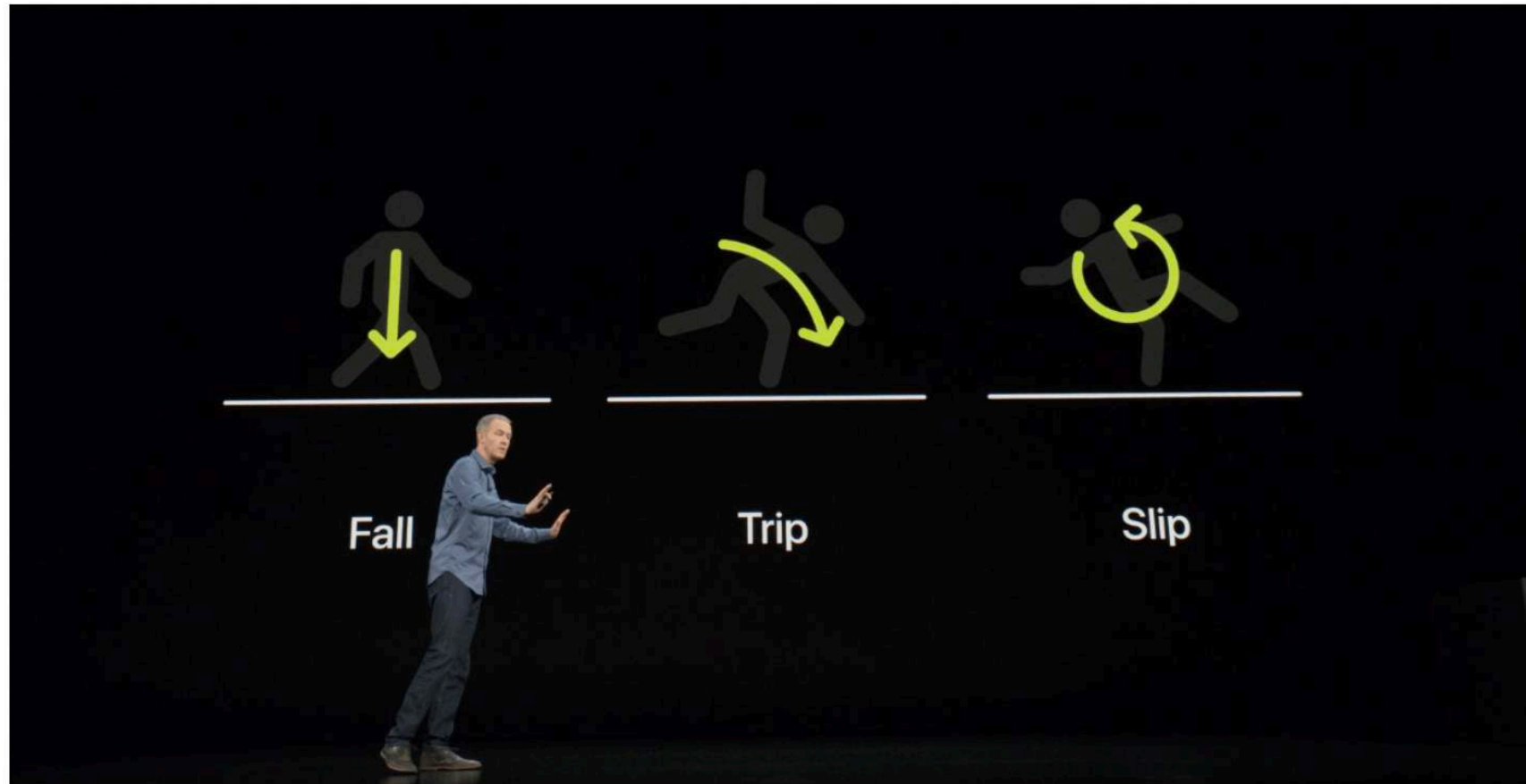




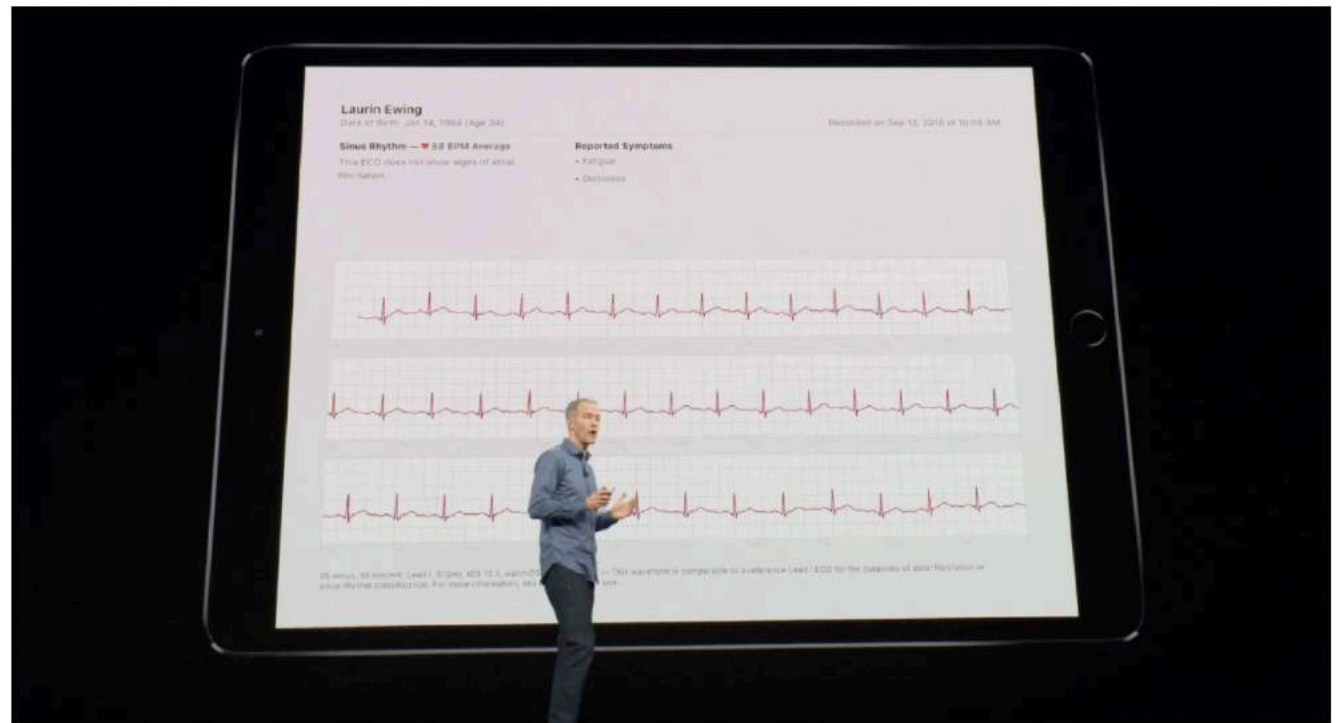
# Automatische valdetectie



Apple Watch Series 4



# Hartritmestoornis signalering



*De ECG wordt opgeslagen in Apple Health en kan als PDF worden gedeeld met de huisarts of cardioloog*

De potentiële impact die Apple kan maken op de gezondheidszorg is groot: de Apple Watch is de meest verkochte smartwatch én het meest verkochte horloge wereldwijd. Met 28 miljoen verkochte exemplaren in 2018 bezit Apple op dit moment 17% van de wereldmarkt.





**Dus we moeten mee met de tijd**  
of we het nou willen of niet...!

The background of the slide is a blurred image of a Formula 1 race track. An orange semi-transparent overlay covers the left and top portions of the image. The text is overlaid on this orange area.

# Praktische voorbeelden

the good ones...



Coolblue



# Health Resorts

# WHO IS MY CUSTOMER ?

A man in a dark suit and tie is pointing his right index finger towards a large, dark blue question mark. The background is white with faint, repeating watermarks of the text 'depositphotos'.

Duidelijke segmentatie van  
doelgroepen in de praktijk



Fysiotherapie 'Woonplaats'



Google Search

I'm Feeling Lucky

*Staat uw praktijk in de top 3?*

Vindbaarheid op internet en  
responsieve design



Communicatie -> liquid websites



## Je intake en eerste afspraak bij Actifytaal

Wanneer je een afspraak maakt voor fysiotherapie bij Actifytaal, wil je graag goed voorbereid naar je eerste afspraak komen. Daarom vertellen we je graag meer over de intake en eerste behandeling.

Online afspraak

Bel ons: 030 274 17 26

Wij zijn elke dag open van 7.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 8.00 tot 13.00 uur

# Online laten inplannen



### Kies type afspraak

Online 1e afspraak inplannen

### Kies locatie

Breedstraat 128, 3512TX Utrecht

### Kies therapeut

Ben Verbree

### Kies tijd

woensdag 8 mei 09:00 - 10:00

## Voer contactgegevens in

Uw naam\*

Geboortedatum\*

Maand\*

## Afspraak gemaakt?

Als je een eerste afspraak hebt gemaakt krijg je twee mailtjes. Eén is de afspraakbevestiging. De andere mail is een inlogcode van ons online portaal. Hier kan je voor de afspraak al jouw gegevens invullen aan de hand van een vragenlijst. Dit bespaart tijd tijdens de behandeling, omdat de therapeut alleen nog hoeft door te vragen op jouw ingevulde antwoorden. Hierdoor is er meer tijd en aandacht voor het gesprek, onderzoek en behandeling, in plaats van administratie.

- wie heeft de 1e ervaringen -

Privacy & Co



Vriendelijke en oprechte lach

A tall, clear glass filled with water, several slices of fresh lemons, and a sprig of fresh mint leaves. The glass is placed on a light-colored wooden surface. In the foreground, there are more lemons and mint leaves. The background is a blurred wooden surface.

Prettige ontvangstruimtes



Met een goede kop koffie

▪ charge ▪ your ▪ phone ▪



In de wachtruimte >

**How  
are you  
doing?**

Happy en aftercalls



# Mystery Quest

Mystery quest bezoek



View program



100

50

0

Completion (%)

Online videoconsult



## Integreer met je omgeving (4a)



“Wat Uber en Thuisbezorgd doen...  
kan ik ook!” (Fysio2You, Olivier Boon)

Out-  
of-  
the-  
Box  
denken



3. Integreer maximaal in je omgeving, zoek nieuwe omzetstromen

# Integreer met je omgeving (4b)



**Zorg op  
afroep**

**Vrijwel  
geen  
kosten**

**Cash  
gedreven**

**3. Integreer maximaal in je omgeving, zoek nieuwe omzetstromen**

The background of the slide is a blurred image of a Formula 1 race track. An orange semi-transparent shape covers the left and top portions of the image. The text is overlaid on this orange area.

# Praktische voorbeelden

en de minder goede voorbeelden...



Koffie uit een plastic cup



Time for  
lunch

Break time!



# LATEST NEWS

Laatste nieuwsbericht op site van 2 jaar geleden



Glaswand altijd dicht bij binnenkomst  
een geen contact tussen team en klant

A hand in a white glove holding a glass, overlaid with an orange semi-transparent shape. The background is a blurred image of a person in a dark suit.

**Hospitality.  
Volledige klantfocus.**

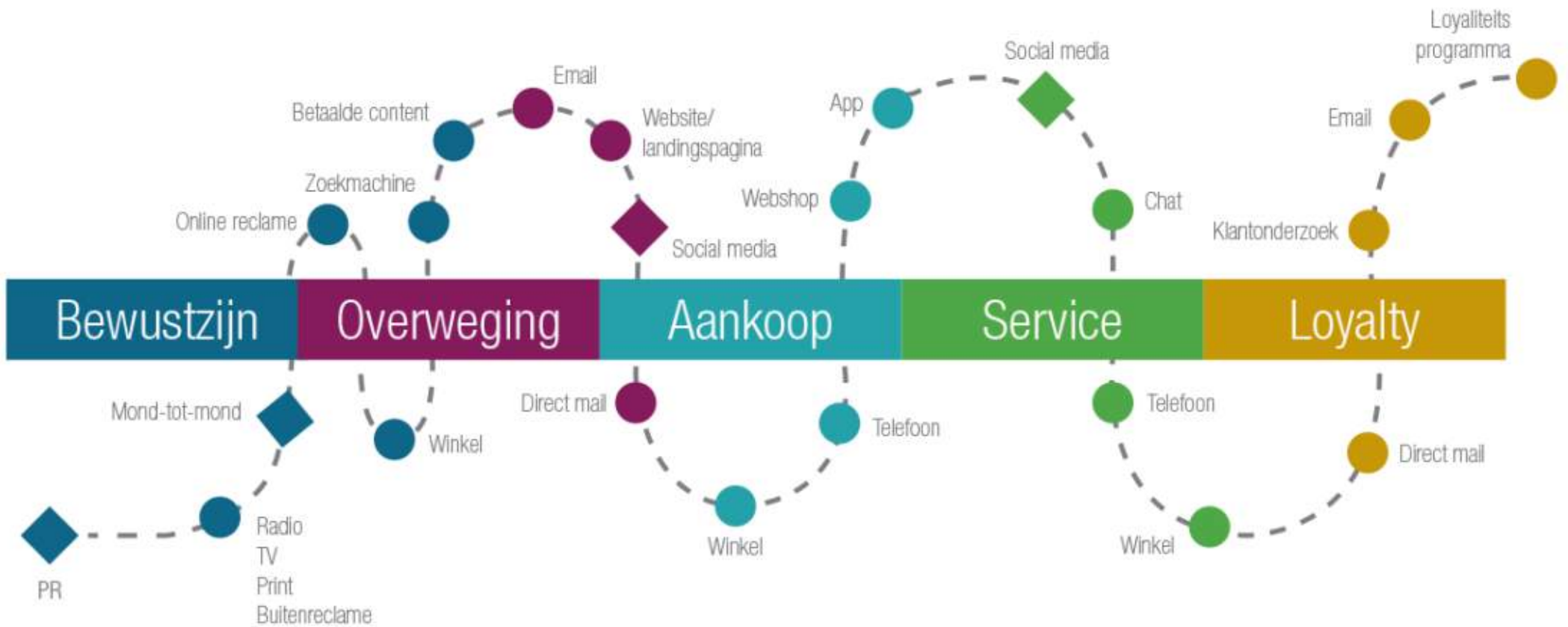


# Customer journeys



Een customer journey is vrij vertaald de weg die een (potentiële) klant aflegt om tot een handeling over te gaan. Maar ook tijdens de behandeling en na zijn behandeling (aftercare).

Steeds meer praktijken brengen deze klantreis in kaart, met als doel zich te verplaatsen in hun klanten en de weg die zij afleggen, om deze zo te verbeteren en in te spelen op de 'happy' en de 'sad' momenten tijdens de interactie met uw praktijk.



# Maar hoe dan?

TEAM

1. Breng alle interactie momenten met de klant in kaart;
2. Geef aan wanneer dit een happy of sad moment is;
3. Bedenk beheersmaatregelen om van een sad moment weer een happy moment te maken d.m.v. bijvoorbeeld wachttherapie;
4. Laat de customer journey als standaard onderwerp op het teamoverleg terugkomen;
5. Denk na over WIE je klant is en segmenteer;
6. Denk verder na of de missie na aansluit;
7. Richt je communicatie kanaal hierop in;
8. Leer, vallen en opstaan en verbeter!



# Tips

1. Gebruik het patientenportaal als marketingkanaal;
  2. Plaats op de website een directe link naar het PT-portaal;
  3. Ga aan de slag met eigen gemaakte e-mailsjablonen met verwijzingen naar aparte landingspagina's op jullie website;
  4. Start met het versturen van nieuwsbrieven op basis van categorie lijsten in FysioOne;
  5. Hanteer callscripts voor de intakegesprekken bij aanmelding van een nieuwe klant;
  6. Start met het nabellen van klanten als het behandeltraject is afgesloten;
- 



**Maak een feestje van je werk!**  
en dan nog 1 ding waar ik graag mee wil afsluiten >>



<https://www.youtube.com/watch?v=UfiOlXDDSGo>

# Take home message

An illustration of a rocket launch. A yellow rocket with a white nose cone is ascending from a blue cloud. The rocket is surrounded by orange and yellow flames. The background is a gradient of orange and blue.

“Stop met wachten, de tijd tikt door!  
Begin bij jezelf, neem je team mee en start morgen!”



**Maak hospitality  
onderdeel van de  
praktijkvoering**

**Denk customer journeys**

**Zorg voor een  
heldere visie**

**Samen met je team**

**Maak het niet te 'moeilijk'**

**Babysteps zijn goed**





**Kennis > whitepaper**



*We willen graag iedereen bedanken!*

SpotOnMedics



+  
Gebruikersevent

**Blijft u ook  
even borrelen?**