

## “Het draait om de ervaring van de klant”



DierenartsenRadar is een enquête tool waarmee u de ervaring van uw klanten kunt meten én om kan zetten in concrete acties. Zo worden aandachtspunten zichtbaar en kunt u de klantervaring in uw praktijk verbeteren. Aan de hand van concrete feedback kunt u het team adviseren bij een negatieve ervaring of complimenteren en motiveren bij positieve ervaringen. Naast een uniek en constructief inzicht in de ervaring van uw klant, versterkt het ook de band met de klant doordat u ze met het vragen om feedback betreft bij de praktijk.

## Aan de slag met Dactari DierenartsenRadar

### Stap 1: kiezen van een DierenartsenRadar pakket

Binnen DierenartsenRadar heeft u de keuze uit twee verschillende basispakketten, de keuze van het basispakket bepaalt welke functies u kunt gebruiken. Onder Tarieven & Pakketten vindt u een uitgebreide uitleg over de verschillende pakketten.

### Stap 2: Het inrichten van uw Radar

Uw basispakket met de bijbehorende vragenlijsten worden klaargezet in uw persoonlijke radar. Hierbij stellen we een persoonlijk bericht op met het logo van uw praktijk, zodat voor de klant direct duidelijk is dat deze vragen van uw praktijk afkomstig zijn. Hiernaast stellen we zogenaamde signaalfuncties in, waarmee u een melding krijgt over antwoorden waarover u direct geïnformeerd wenst te worden.

### Stap 3: Instrueren van het team

De DierenartsenRadar is een gebruiksvriendelijk systeem, echter is het voor een optimaal resultaat van belang dat uw medewerkers weten hoe ze met dit systeem om moeten gaan. Hoe en wanneer wordt de klant om zijn medewerking gevraagd? Hoe verstuur ik een vragenlijst? En wat kan ik allemaal terugvinden op het ‘storyboard’, van de DierenartsenRadar? Dit wordt allemaal duidelijk toegelicht om er zeker van te zijn dat het hele team met enthousiasme gebruik maakt van de radar. Een training in het gebruik van DierenartsenRadar kan online plaatsvinden of op de praktijk. Een uitleg op de praktijk kan worden gecombineerd met een workshop voor het hele team.

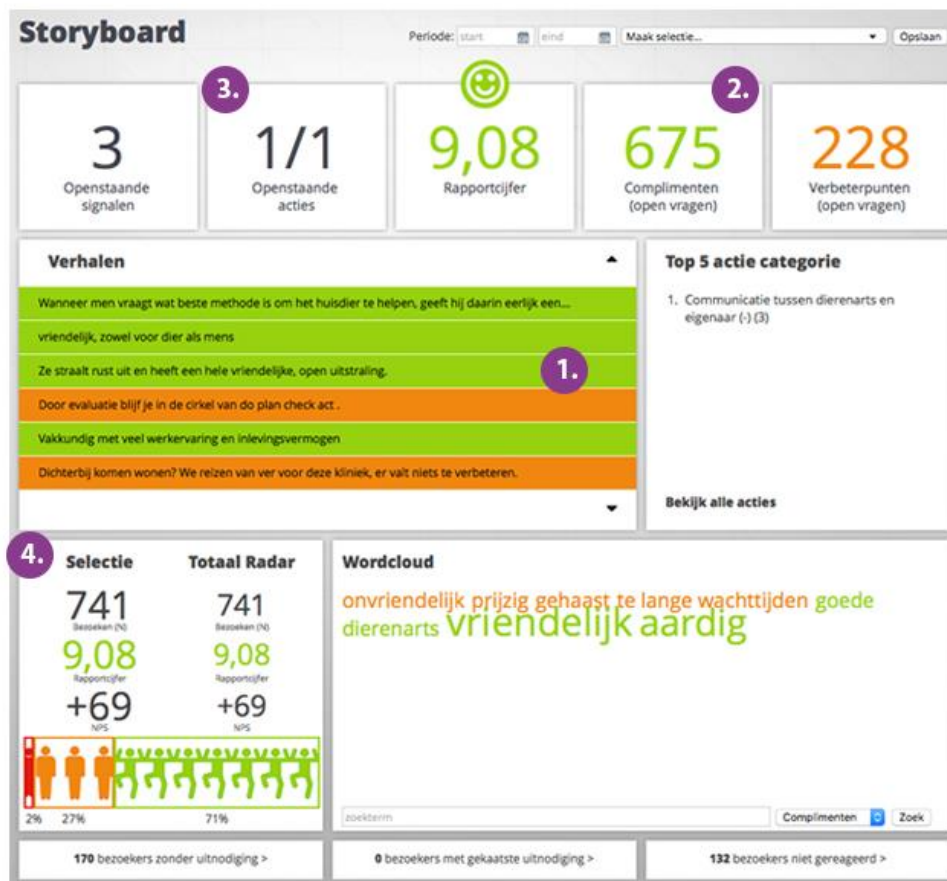
### Stap 4: Live gaan

De gekozen vragenlijst(en) staan klaar en uw medewerkers zijn op de hoogte van de werking van het systeem. Nu is het moment dat de eerste vragenlijsten verstuurd gaan worden en u feedback van uw klanten gaat ontvangen. Tijdens deze livegang staan wij stand-by om assistentie te verlenen wanneer dit nodig blijkt. Op verzoek stellen we naderhand een rapport op met aandachtspunten voor het management. In dit rapport worden concrete aanbevelingen gegeven om meer te voorzien in de behoeften van uw klant. Aan deze rapportage zijn extra kosten verbonden.

## STORYBOARD DIERENARTSENRADAR

Werp hieronder uw eerste blik op het Storyboard dat u krijgt wanneer u gebruik gaat maken van DierenartsenRadar.

Verschillende velden in het storyboard zijn direct gelinkt aan de antwoordenlijst. Door bijvoorbeeld op verhalen **1.** of opmerkingen in de Word Cloud te klikken kom je direct uit in de antwoordenlijst van de respondent.



1. Toelichting bij alle klantervaringen
2. Medewerkers raken gemotiveerd door positieve feedback
3. Bij negatieve feedback kan er direct actie ondernomen worden
4. Inzicht in uw score t.o.v. de score van andere praktijken

De functionaliteiten van het Storyboard worden tijdens een informeren bezoek aan uw praktijk en tijdens de training uitgebreid uitgelegd.

Dactari DierenartsenRadar maakt gebruik van twee basispakketten. Daarnaast kunt u ervoor kiezen om uw basispakket verder uit te breiden. Stel uw eigen DierenartsenRadar samen en breng de ervaring van uw klanten in beeld

### Basispakket 1: Klachten

Een klacht is een uiting van een negatieve klantervaring. Iedere praktijk behoort een klachtenprocedure te hebben en Dactari maakt dit op eenvoudige wijze mogelijk.

Via een link op uw website of verstuurd via de praktijkmail kunnen klanten de praktijk laten weten dat er iets fout is gegaan. De binnenkomende klacht verschijnt op het Storyboard en de voor klachten verantwoordelijke persoon krijgt via de mail een seintje dat er een klacht is ontvangen. Met dit pakket biedt u de klant een professionele manier om een klacht over de praktijk in te dienen.

Bij dit pakket ontvangt u een template voor het opzetten van een klachtenprocedure binnen uw praktijk en een set klantenfolders. De klantenfolder geeft uitleg over wat een klant kan doen wanneer hij of zij een klacht heeft. U laat hiermee zien dat u de klacht van een klant serieus neemt.

### Basispakket 2: Klachten, rapportcijfer en NPS

Basispakket 2 bestaat uit basispakket 1 met de extra functionaliteiten rapportcijfer en NPS.

Via e-mail of een link op uw website kunt u klanten vragen een korte vragenlijst over hun ervaring met de praktijk in te vullen. De antwoorden zijn van invloed op uw Net Promotor Score (NPS) en het rapportcijfer van de praktijk of kliniek. Op het Storyboard vindt u deze scores terug met daarnaast de gemiddelde score van de aangesloten dierenartsenpraktijken.

---

## KOSTEN BASISPAKKETTEN

Wanneer u voor het eerst gebruik maakt van Dactari DierenartsenRadar wordt er voor u een aparte database aangemaakt en krijgt u een korte online instructie over het gebruik van de Radar. Hiervoor wordt een éénmalig bedrag voor opstartkosten in rekening gebracht. Hierna neemt u het pakket af per maand, waarbij facturatie aan het einde van ieder kwartaal plaatsvindt.

Tarief Basispakketten 2018	Opstartkosten	Per maand
<b>Pakket 1. Klachten</b>	€ 400,- *	€ 0,-
<b>Pakket 2. Klachten + NPS + rapportcijfer</b>	€ 400,- *	t/m 2 FTE. € 40,- *
<b>Opstarten NPS &amp; rapportcijfer in later stadium</b>	€ 100,- *	t/m 4 FTE. € 60,- * t/m 6 FTE. € 75,- * > 6 op aanvraag

\* excl. BTW. Opstartkosten zijn éénmalig, wijziging tegen uurtarief.

De opstartkosten bedragen € 400,- excl. BTW voor pakket 1. Kiest u direct voor pakket 2, dan worden er geen extra opstartkosten in rekening gebracht. Wanneer u in een later stadium aangeeft gebruik te willen maken van pakket 2 wordt hiervoor € 100,- excl. BTW in rekening gebracht.

Met basispakket 2 heeft u de beschikking over de volledige basisfunctionaliteit van de Dierenartsenradar. We hebben echter ook een aantal uitbreidingen op dit pakket die u kunt gebruiken om onderzoek te doen naar een specifiek onderwerp binnen de praktijk. Zo kunt u bijvoorbeeld onderzoeken hoe uw klanten het contact aan de balie of tijdens een consult met de dierenarts ervaren. De antwoorden blijven achteraf bewaard, zodat de uitslagen vergeleken kunnen worden met de resultaten van later onderzoek.

### **Combineer uw uitleg over de Radar met een workshop**

Bij pakket 1 en pakket 2 krijgt u standaard een onlinetraining waarin wordt uitgelegd hoe u gebruik maakt van DierenartsenRadar. Heeft u liever een uitleg op de praktijk? Dan kan één van onze collega's een uitgebreide training bij u op de praktijk verzorgen. Deze training op de praktijk kan worden gecombineerd met een workshop naar keuze. De volgende workshops worden aangeboden:

- Workshop klachtenprocedure, ontwikkel samen met uw team een klachtenprocedure voor uw eigen praktijk.
- Workshop feedback, constructief feedback geven en ontvangen binnen uw team
- Workshop conflictstijlen, ontdek uw eigen conflictstijl en die van uw teamgenoten

Tarief training DierenartsenRadar 2018	Extra kosten
Training gebruik DierenartsenRadar op praktijk	€ 200,- *
Training gebruik DierenartsenRadar op praktijk + workshop	€ 400,- *

\* excl. BTW, excl. reiskosten.

### **De verschillende uitbreidingen van basispakket 2**

#### **Uitbreiding: Dierenarts**

Met de vragenlijst "Dierenarts" gaat u specifiek op zoek naar de ervaring van uw klanten met de dierenartsen in de praktijk of kliniek. Hoe ervaart de klant de communicatie met de dierenarts, de omgang met het dier of het overleg over onderzoek en therapie. Wat gaat hierin goed en wat kan er beter? Per dierenarts krijgt u inzicht in de deelgebieden communicatie, empathie en vaktechnische bekwaamheid vanuit het perspectief van de klant.

#### **Uitbreiding: Balie**

Met de vragenlijst "Balie" gaat u specifiek op zoek naar de ervaring van uw klanten met de balie in de praktijk. Hoe ervaart de klant het eerste contact bij binnenkomst, de eventuele wachttijd en het verblijf in de wachtkamer? De ontvangst zet de toon voor het verdere bezoek, om deze reden is het van belang om inzicht te krijgen in wat er goed gaat en wat er verbeterd kan worden.

### **Uitbreiding: Spoed, Ervaring met de praktijk, Telefoon enzovoort**

Naast de huidige uitbreidingen zal Dactari nieuwe uitbreidingen blijven toevoegen zodat u een steeds vollediger inzicht krijgt in de ervaring van uw klant.

Wilt u een volledig op maat gemaakte vragenlijst? Wij denken graag met u mee en stellen een vragenlijst samen aan de hand van uw vragen. Voor het bouwen van een op maat gemaakte vragenlijst ontvangt u na een intakegesprek een offerte.

---

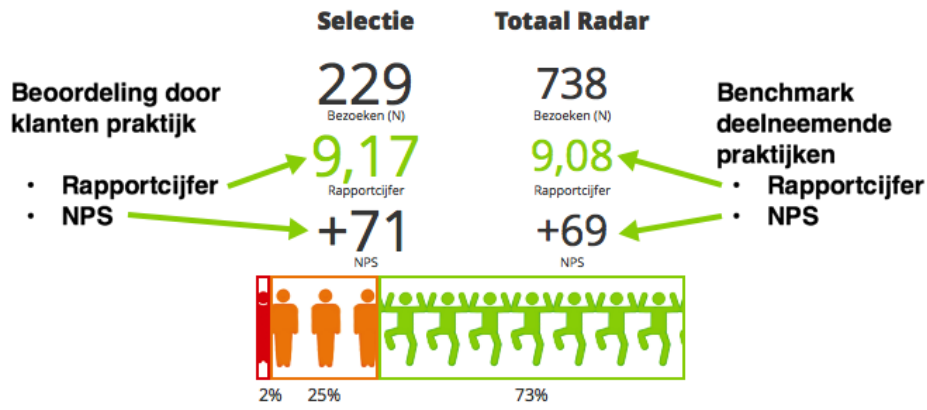
#### KOSTEN UITBREIDINGEN

<b>Tarief Uitbreidingen 2018</b>	<b>Opstartkosten</b>	<b>Per maand</b>
<b>Uitbreiding Dierenarts (2 dierenartsen)</b>	€ 100,- *	€ 150,- *
<b>Per extra dierenarts</b>	€ 20,- *	t/m 4 dierenartsen € 240,- * t/m 6 dierenartsen € 300,- * t/m 8 dierenartsen € 360,- * t/m 10 dierenartsen € 400,- * > 10 dierenartsen op aanvraag
<b>Uitbreiding Balie</b>	€ 100,- *	€ 250,- *
<b>Verdere uitbreidingen</b>	v.a.€ 100,- *	v.a.€ 100,- *

\* excl. BTW. Opstartkosten zijn éénmalig, wijziging tegen uurtarief.

Heeft u vragen over Dactari DierenartsenRadar of wilt u aan de slag en inzicht krijgen in de ervaringen van uw klant? Neem contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken. U kunt ons bereiken via [info@dactari.nl](mailto:info@dactari.nl) of 088 0321 880.

De NPS (Net Promotor Score) geeft inzicht in de loyaliteit van uw klanten. De NPS® is een methode die wereldwijd wordt gebruikt om te meten in welke mate klanten uw praktijk aanbevelen bij vrienden en collega's.



Aanbevelen doen we vanuit emotie. Een goede ervaring resulteert in positieve emoties en een goede emotionele relatie met de praktijk. Deze mensen zullen actief uw praktijk promoten bij anderen. Op basis van een 11-puntsschaal wordt bekeken in hoeverre klanten de praktijk actief (promotors) dan wel niet of nauwelijks (detractors) zouden aanbevelen. De NPS® wordt berekend door het percentage 'detractors' af te trekken van het percentage 'promotors'.

Om echt te weten wat uw klanten drijft is de NPS alleen onvoldoende. De NPS-vraag wordt altijd gevolgd door een verdiepende vraag om te achterhalen waarom de klant dit antwoord geeft.

