

Clinical Conference 2020

Digital etiquette: do's and don'ts

Karen Visser, AVK

Wat ik ga vertellen

01

Waarom digitaal
communiceren
met de klant?

02

Digitale
communicatie
organiseren

03

Professioneel
communiceren

04

Hoe nu verder?

01

Waarom digitaal communiceren met de klant?

De wereld is
veranderd – en ook
hetzelfde gebleven



De nieuwe realiteit



**‘Zorg en service
op afstand is per
definitie kwalitatief
minder dan zorg en
service in de winkel.’**

Wat vind jij?



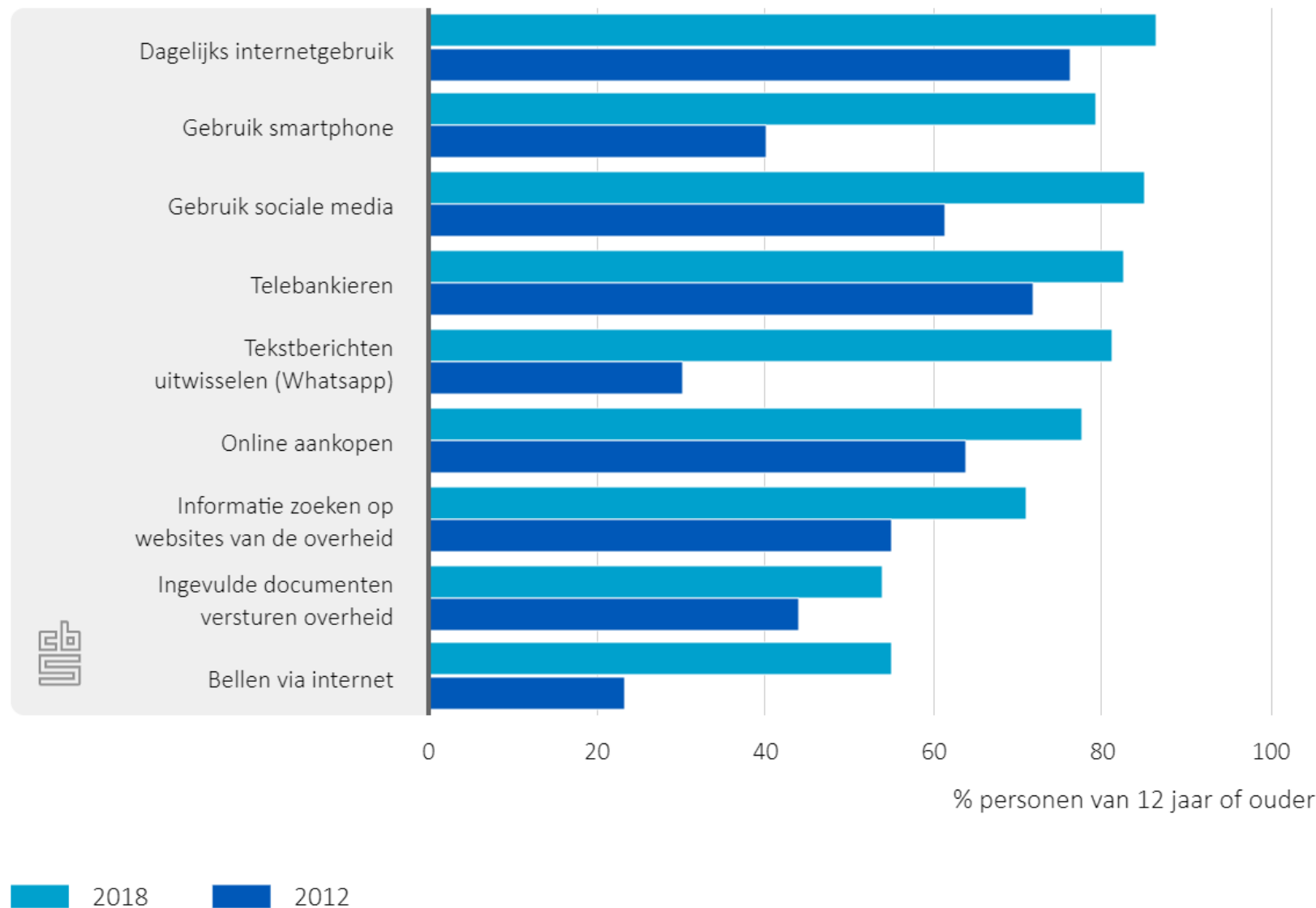
‘Mijn klant geeft
de voorkeur aan
contact in de
winkel, boven
online contact.’

Wat denk jij?



Zorg op afstand voorziet in een behoefte

Internetgebruik



02

Digitale communicatie organiseren

Hoeveel intakes
met een klant
vinden bij jou
telefonisch
plaats?



Alle ballen in de lucht houden



03

Professioneel communiceren

Professioneel klantcontact



De uitdagingen



Wat de klant zoekt



Do's voor e-mail en chat



Don'ts voor e-mail en chat



Do's en don'ts voor videoconsulten



04

Hoe nu verder?

Tijd voor vragen



Dank voor uw aandacht!

Digital etiquette: do's and don'ts
Karen Visser, AVK