

Toelichting

Dit Belscript gebruik je wanneer je contact opneemt met een klant die zich zojuist een Startgesprek heeft gehad bij onze Diëtistenpraktijk. Vervolgens heb je in de gegevens teruggelezen dat er wel sprake is van een [mogelijke fysieke belemmering](#) voor het bereiken van hun doel. Dit belscript is slechts een Rode draad. Het is belangrijk dat alle elementen hiervan worden besproken in het telefonische contact, maar uiteraard doe je dit op je eigen professionele manier.

Doel:

1. De klant screenen op mogelijke fysieke belemmeringen
2. Mogelijke fysieke belemmeringen in kaart brengen
3. Healthcheck/1^e Consult fysiotherapie/Quickscan inplannen

Resultaat:

Een uitstekend resultaat is bereikt als we de klant met ons telefoontje een “wauw” gevoel hebben kunnen geven. Als we de klant hebben overtuigd van de noodzaak voor het inplannen van een Healthcheck (betaald) of 1^e Consult fysiotherapie (Vergoed, indien aanvullen verzekerd).

Jij: Goedemorgen, u spreekt met Arno Bottse van SPC Personal training, spreek ik met Diana?

Klant: Ja, daar spreek je mee.

Jij: Goedemorgen Diana, wat fijn dat ik je tref, dit zal niet lang duren. Ik bel je over je inschrijving bij ons. Ik zie namelijk dat je op 13 mei een startgesprek bij ons hebt gehad.

Dat klopt hé?

Klant: Ja, klopt inderdaad met Chanté.

Jij: Vanuit onze fysiotherapiepraktijk screenen wij standaard alle klanten die bij ons ingeschreven staan. Iedereen heeft namelijk een doel, vanuit de fysiotherapie praktijk kijken we dan of er geen mogelijke fysieke belemmeringen zijn.

Ik heb even wat vragen nog over jouw gegevens .. Kan he even?

Klant: Ja hoor!

Actie .. <Stel vragen over de blessure/klein pijntje of medische voorgeschiedenis>

Jij: Wij moeten nu een Trainingsplan voor je opstellen, maar dat moeten we wel goed doen! We vinden het belangrijk dat onze trainer niets doen die de klachten verergeren of oproepen. Maar we merken ook dat we een veel beter trainingsbeleid kunnen opstellen als we weten wat jouw belastbaarheid is.

Vind je het goed als we even een afspraak inplannen om ernaar te kijken? Om jouw medische gesteldheid in kaart te brengen?

Klant: Oh ja, dat is goed. Moet ik hier extra voor betalen?

Jij: Dat ligt eraan.. Ben je verzekerd voor Fysiotherapie?

1. Indien klant beantwoord met “**ja**”:

Jij: Dan wordt dit consult vergoed door jouw zorgverzekering. We hebben hiervoor contracten met alle zorgverzekeraars in Nederland.

2. Indien klant beantwoord met “**nee**”:

Jij: Dit is dan inderdaad een betaalde afspraak, omdat je echt één op één met onze fysiotherapeuten jouw blessure/fysieke gesteldheid in kaart gaat brengen. Het is een healthcheck en die kost éénmalig € 36,-.

3. Indien klant beantwoord met “**weet ik niet**”:

Jij: Dat kan ik ook voor u checken. Dan plannen we even de afspraak in, dan ga ik ondertussen voor u nakijken of dit vergoed wordt en dan kom ik hier voor de afspraak bij u op terug.

<Maak de afspraak en vraag BSN nummer of voor COV Check>

Jij: En als ik direct zo vrij mag zijn; Met welk doel ga je precies bij ons aan de slag?

Klant: Ik wil afvallen!

Jij: Oké al helemaal goed dat je dan begint..

Jij: Hoeveel zou je willen afvallen en binnen welke tijd?

Klant: 10 Kg, Binnen 3 maanden, want dan ga ik namelijk trouwen.

Jij: Oké, 10 kg binnen 3 maanden=12 weken, dat is ongeveer 0,7 kg per week. Het is niet onrealistisch, Het is wel belangrijk dat we echt een goed plan voor je maken.

Klant: Ja klopt, ik wil echt een goed plan!

Jij: Hé Diana Luister, hoe het bij ons eraan toe gaat. Zodra mensen bij ons zijn ingepland plannen ze een Startgesprek. Een startgesprek is het belangrijkste gesprek om een goed plan voor je op te kunnen stellen. In een Startgesprek doen we namelijk een aantal dingen:

Belscript



Jij: Wanneer schikt het je?

Ik ben zelf aanwezig op Ma, Woe en Vrij tussen 12. En 17.00 op locatie IJburg. Als je liever een andere dag of locatie hebt, dan plan ik je in bij mijn collega.

Wanneer zou je kunnen?

Actie ..<Healthcheck inplannen>..

Jij: Goed dat we het Startgesprek hebben ingepland.

Heb je voor de rest nog vragen Diana?

Klant: Nee, ik snap alles.

Jij: Mooi, Ik plan de afspraak in en dan ontvang je zo meteen de afspraakbevestiging.

Mocht je nog wel vragen hebben, dan mag je ons altijd een mailtje sturen op info@spcpersonaltraining.nl