



PRAKTIJK ANNO NU

MONDZORG



Een samenwerking van

knmt **waarin** **MO** **MedischOndernemen**
Succesvol ondernemen en samenwerken is de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 Wifi

De actualiteit

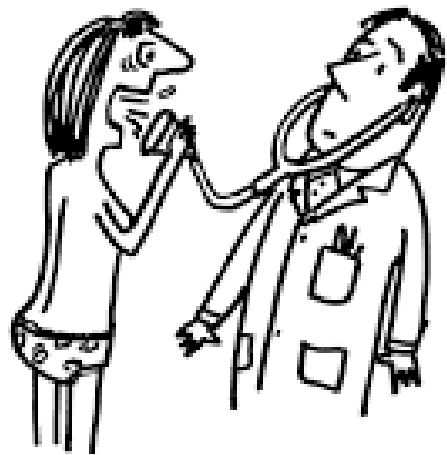
GASTVRIJHEID, CUSTOMOR JOURNEY,
KLANTGERICHT, BELEVING,
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK,
VERWACHTINGSMANAGEMENT,
BEJEGENING, KLANTFOCUS, GIVEBILITY,
MOODMAKERS, HOSTMANSHIP,
NORMEN.....DMNDDJAGG





Verras de Klant,
voordat deze jou
verrast.

PATIËNT WORDT MONDIGER



FEM



TOP ORGANISATIE

GASTGERICHT

Processen/protocollen

IT Diensten

Functioneel

GASTVRIJHEID

Gedrag/houding

Relatie

Emotioneel



To Do in 2020

1. Creëer een open gastgerichte en gastvrije bedrijfscultuur
2. Stel 'gastvrijheid' centraal
3. Excelleer in de 'menskant'
4. Stuur op duidelijkheid en positiviteit
5. Stuur op 'relaties' (Inspireer)

Gastvrije bedrijfscultuur

De cultuur van een organisatie wordt weerspiegeld in haar normen en waarden en wat van haar medewerkers wordt verwacht.

Een 'intern' gastgerichte organisatie kan helpen om de totale 'klantgerichte' prestatie van een organisatie te verbeteren.

Het is de NORM!!!!



Zo gaan we met elkaar



Maak uzelf verwachten dat de medewerker van Winstgebedrijf 'lelans' u met respect en fatsoen behandelt. Net zoals wij respect en fatsoen verwachten van u.

Geen wet gedrag is heel eenvoudig!

Kunt u op ons kantoor dan niet u zich aan de wet te binden. Het is u uw Tusschen meegenomen gebouw vastleggen aan een op de late taal. Met Wij proberen iedereen zo goed mogelijk te helpen. U besprekt rustig en duidelijk waarvoor met een en u geeft hem daarbij de gelegenheid hun werk. U maakt onderscheid tussen uw privé zaken en heten zo dit tijden in hun werk zo goed mogelijk voor hen zij met te op hun privéleven.

Wat is engagement gedrag?

Op een wet gedrag is gedrag dat algemeen geaccepteerd is.

CURSUS 19. 65 / 19 66. Klasse 3.

	Kent-rapp.	Pink-rapp.	Eind-rapp.	Opmerkingen
Bijbelse Geschiedenis	9	9	9	1.
Lezen	8	8	8	
Schrijven	9	9	9	
Rekenen	9	9	9	
Nederlandse Taal	9	9	9	
Vaderl. Geschiedenis				2.
Aardrijkskunde				
Kennis der Natuur				
Zingen	0	0	0	
Tekenen	0	0	0	
Lichamelijke Oefening	6	6½	6½	3.
Handwerken	0	0½	0½	
Frans				
Engels				
Gedrag	9	9	9	
Vlijt	9	9	9	
Netheid	9	9	9	



Redenen waarom Jumbo de ideale supermarkt is!

Alf het allereerste begin zijn de 7 zekerheden het fundament van de Jumbo formule geweest. 7 beloften die u 100% tevredenheid garanderen. Ze zijn vaak gekopieerd, maar nooit gevenaard. Het is ook niet gemakkelijk om ze zomaar even in te voeren. Want de hele organisatie moet er achter staan. En daar kunt u bij Jumbo van op aan!

- 1 Euro's goedkoper
- 2 Service met 'n glimlach
- 3 Voor al uw boodschappen
- 4 Vers is ook écht vers
- 5 Vlot winkelen
- 6 Niet tevreden? Geld terug!
- 7 Uw wensen staan centraal



CULTUUR

HOE GAAN WE MET ELKAAR OM

HOE GAAN WE MET ELKAAR OM

- 1 Uw wensen staan centraal
- 2 Niet tevreden? Geld terug!
- 3 Vlot winkelen
- 4 Vers is ook écht vers



JA

Wij zijn
gastvrij!

NEE

Dat zijn
wij niet





Wat is gastvrij gedrag?

Gastvrijheid is emotioneel 'positief, spontaan & proactief gedrag/attitude die grotendeels wordt gecreëerd door een mensgerichte bedrijfscultuur in combinatie met structurele aansturing.



Aanleren

Gastvrijheid is niet te leren maar:

...wel af te leren (-)

...of te adopteren! (+)

Je moet het verankeren in je organisatie.





Hoe krijg je het Normaal?

Aandacht geven en ontvangen maakt mensen blij. Het moet een voorbereide 'geschreven' regel worden- en zijn.

Maak van **GASTVRIJHEID** een **REGEL** of **PROTOCOL!**

Wat is hier **NORMAAL** in de stad?

CONTROLEERBAAR

BELONEN/BESTRAFFEN

SPONTAAN!





PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Bedankt
www.trainmark.nl

www.mondzorgpraktijkannonu.nl