

A2. Professionele beroepshouding en receptiewerkzaamheden

Aan het einde van deze module ben je bekend met / in staat om:

- de noodzaak van een representatief voorkomen binnen een tandartspraktijk.
- wat een representatief voorkomen is.
- wat een klantgerichte en gastvrije houding is.
- wat telefoonetiquette is.
- hoe je met anderen samenwerkt en werkzaamheden overdraagt.
- hoe je met tegenslag omgaat.
- hoe je met grote drukte omgaat.
- de noodzaak om naast hulpvaardig soms ook assertief te kunnen zijn en grenzen aan te geven.
- wat conflicten zijn en weet je hoe je hiermee om moet gaan.
- met vragen om te gaan die op je af komen.
- passend te antwoorden op vragen die op je af komen.
- wat scripts zijn.
- kun je een aantal veelvoorkomende scripts toepassen.