



Der gute Ton am Telefon in der Zahnarztpraxis

In der Zahnarztpraxis hat sich das 1861 von Philipp Reis erfundene Telefon zu einem der wichtigsten Marketinginstrumente entwickelt. Kompetenz, Patientenbetreuung und Corporate Identity können per Telefon vermittelt werden. Wie sich dies mit der richtigen Wortwahl und dem geeigneten stimmlichen Engagement in der Praxis erreichen läßt, erfuhren und übten die Teilnehmerinnen des Seminars „Der gute Ton am Telefon in der Zahnarztpraxis“, das vom Zahnärztlichen Arbeitskreis Kempten e.V. veranstaltet wurde.

Der erste Eindruck ist entscheidend“, erklärte die Referentin Karin Namianowski gleich zu Anfang der Fortbildung. „Innerhalb der ersten zehn Sekunden entscheidet sich, ob das Telefonat positiv oder negativ verläuft.“

Beim zweiten Klingelton abheben

Wer einen guten Service am Telefon bieten will, muß spätestens beim zweiten Klingelton abheben. Läutet der Apparat öfter, schlägt sich dies sofort auf die Stimmung des Anrufers nieder. „Gibt’s die Praxis überhaupt noch?“, „Die haben zu viel zu tun und sind auf mich gar nicht mehr angewiesen!“, „Schlechte Organisation!“ etc. sind Gedanken, die Patienten in diesen Momenten durch den Kopf schießen. Besser ist es, den Patienten positiv zu überraschen und so schnell wie möglich das Telefon zu bedienen. Damit das gelingt, ist es erforderlich, daß alle Mitarbeiter aufgefordert sind, sofern sie sich in der Nähe der Rezeption befinden und momentan mit keiner unaufschiebbaren Aufgabe betraut sind, zum Telefon zu eilen. In Zeiten, in denen die Rezeption von Patienten umlagert ist, kann eine Mitarbeiterin alleine nicht immer dieser Anforderung gewachsen sein. Aber auch ein Anrufbeantworter, der sich in dieser Situation einschal-

tet, kann Abhilfe schaffen. Ungeschickt ist es, weitere Rufnummern oder Telefonapparate bereitzustellen, um permanent erreichbar zu sein. Hier heißt die goldene Regel: „Nur so viele Telefone dürfen gleichzeitig klingeln, wie auch Mitarbeiter sich ständig an der Rezeption befinden.“

Beim Telefonieren lächeln!

Zu einem positiven ersten Eindruck gehört dann auch unbedingt das Lächeln! „Lächeln Sie, sobald das Telefon klingelt“, forderte die Referentin die Teilnehmer auf. „Man kann Sie am Telefon lächeln hören, und Ihre Stimme klingt um ein Vielfaches sympathischer.“

Die Praxis und sich selbst richtig vorstellen

Weiter ging es mit der Frage der namentlichen Vorstellung. Völlig „out“ ist es, sich zu melden mit: „Praxis Dr. Müller – Maier“. Hier meint der Patient, daß es sich um eine Gemeinschaftspraxis handelt. Besser ist es deshalb, sich nach dem eingangs genannten Praxisnamen mit Vor- und Nachnamen zu melden, also: „Praxis Dr. XY, Sie sprechen mit ...“ Doch damit allein ist es noch nicht getan. Die Meldung sollte sich auch flott (Vorsicht: nicht zu schnell sprechen und nicht nuscheln!) und sympathisch anhören.

Die Stimme sollte sich weder gehetzt noch gelangweilt anhören

Welche Verwaltungshelferin kennt das nicht: Eigentlich müßte man an der Anmeldung sitzen, aber dann ruft der Chef und wir eilen „schnell“ zu ihm. Genau in diesem Moment klingelt das Telefon, und wir spurten an die Rezeption zum Telefon hin. Natürlich klingt dann unsere Stimme gehetzt und gestreßt, wenn wir uns melden. Der Patient schließt daraus, daß er hier mit einer „Schleifabrik“ verbunden ist, in der ein Patient kein Patient sondern nur eine (Behandlungs-)Nummer unter vielen ist. Er befürchtet, daß er in einer



streßigen Atmosphäre behandelt wird und nur „durchgereicht“ wird und – was am schlimmsten ist – sich der Herr Doktor/die Frau Doktor nicht genügend Zeit für ihn nimmt.

Genauso schlecht wirkt es, wenn sich eine Mitarbeiterin so am Telefon meldet, als ob man sie gerade aus dem tiefsten Schlaf gerissen hätte. „Der Anrufer muß sofort erkennen, daß er im doppelten Sinne richtig gewählt hat“, erläuterte Frau Namianowski. Und: „Eine unverständliche Meldung verfehlt den Zweck.“ Fragt der Anrufer nach „Ist dort die Zahnarztpraxis?“, ist das ein deutlicher Indiz dafür, daß die Meldung undeutlich war.

Auch das Verabschieden will gelernt sein

Aber auch eine gelungene Verabschiedung gehört zum guten Ton am Telefon. „Bedanken Sie sich für jeden Anruf. Fassen Sie das Besprochene nochmals zusammen. Nennen Sie den Namen des Anrufers und beenden Sie das Gespräch mit einem freundlichen Gruß.“ Zwischen 30 und 65 Anrufe muß eine Praxis an manchen Tagen entgegennehmen. Mitarbeiter in der Rezeption sind deshalb sehr gefordert. Und dennoch muß es immer und jederzeit gelingen, jedem Anrufer das Gefühl zu vermitteln: Er ist heute der Erste, der Einzige und der Wichtigste! Das ist nicht immer einfach, aber machbar. Wie immer macht auch hier Übung den Meister.

Telefonnotizen richtig anlegen – Wann mit dem Chef verbinden, wann nicht

Im weiteren Verlauf des Kurses gab die Referentin den Teilnehmern wichtige Hinweise, wie Telefonnotizen richtig gehandhabt werden und auch Tips, welche Anrufer durchgestellt werden und welche nicht. „Nur wer konkrete Anweisungen seitens des Chefs erhält, welche Anrufer mit ihm verbunden werden, kann souverän und richtig entscheiden“, erklärte die Referentin. „Ansonsten werden Sie immer ein Spielball der Anrufer sein.“ Grundsätzlich sollte die Mitarbeiterin an der Rezeption diese möglichst nicht verlassen. Erst recht nicht, um in ein Behandlungszimmer zu stürmen und den Chef zu fragen, ob er den Anruf entgegennehmen möchte.



Quelle: KZVB-Archiv

Sehr nützlich: Telefontraining

Auf Patientenbeschwerden richtig reagieren

Intensiv ging Frau Namianowski auch auf das heikle Thema: „Reklamationen und die richtige Reaktion“ ein. Nur zu schnell wird der Patient mit den gängigen Ausreden: „Dafür bin ich nicht zuständig“, „Das hat meine Kollegin bearbeitet und die ist heute nicht im Haus“ oder „Da kann ich Ihnen jetzt auch nicht weiterhelfen“ abgewimmelt. Aber so einfach sollte es sich niemand machen. Zuerst vermittelte die Referentin den Teilnehmerinnen, daß Reklamationen nicht immer nur als eine absolut negative Sache anzusehen sind. Besser ist es, diese positiv aufzufassen: So lange der Patient sich beschwert, spricht er noch mit uns. Er möchte an sich gerne Patient in unserer Praxis bleiben und gibt uns die Chance, die Ursachen seines Mißmuts zu beseitigen. Viel Schlimmer ist es, wenn der Patient sich nicht mehr bei uns beschwert, sondern bei Freunden und Bekannten. Diesen Patienten zu halten, ist dann so gut wie unmöglich.

Unter dem Aspekt „Ihre Sprache spricht für Sie“ wurde abschließend der „Telefonjargon“ unter die Lupe genommen und gemeinsam durch positive Formulierungen ersetzt.

Übereinstimmendes Urteil am Ende des Kurses: So macht Fortbildung wirklich Spaß!

Tanja Wiedemann,
Kempten