

Die Schokoladenseite entdecken

Wie Zahnärzte auf Anhieb die Sympathie der Patienten gewinnen

Der steigende Leistungsdruck in der Zahnarztpraxis lässt vergessen, wie wichtig Sympathie ist und wie man sie gewinnt. Freundliche Ausstrahlung kostet nichts, bringt aber viel. Freundlichkeit reduziert die Arbeit nicht, führt bei Patienten aber zu einem positiven Erscheinungsbild der Praxis. Unterm Strich eine Win-Win-Situation für Zahnarzt und Patienten.

„Nicht unfreundlich sein“ heißt noch lange nicht „freundlich sein“. Auch wenn sich kein Patient über Unfreundlichkeit in der Zahnarztpraxis beschwert, fühlen sich Patienten nicht immer freundlich behandelt. Freundlichkeit fällt dem Mitarbeiter und auch dem Zahnarzt nicht gerade leicht, wenn es Probleme gibt, wenn es stressig zugeht, wenn die Patienten schwierig sind. Dabei kommt es vor allem auf die Wahrnehmung an: Wie sehe ich ein Problem? Kann ich es positiv verarbeiten? Auch bei negativer Ausgangslage ist Freundlichkeit möglich, man muss nur rechtzeitig erkennen, wann die Ausstrahlung nachlässt und sofort dagegen angehen. Ist man erst in den Strudel von Frust und Ärger geraten, kommt man nicht so schnell heraus. Die erste Regel heißt also: Ärger früh erkennen.

Freundlichkeit bringt viel

Patienten erleben das Verhalten des Mitarbeiters bei einer Terminabsprache als repräsentativ für die Praxis. Sympathisch zu sein ist zwar noch kein Garant für den Erfolg, aber der einzige Weg, um das Vertrauen der Patienten zu erhalten. Wenn man sympathisch sein will, muss man den Patienten sympathisch finden und sich für ihn interessieren. Treffend ist die Aussage von Oscar Wilde: „Wer nichts Positives sagt, hat auch nichts Positives gedacht.“ Eine positive Ausstrahlung ist nicht jedem in die Wiege gelegt, vielmehr das Ergebnis einiger Bemühungen um die Wertschätzung anderer. Durch Freundlichkeit lassen sich Patienten an die Zahnarztpraxis binden, die Wechselbereitschaft zu einem Kollegen sinkt. Gleichzeitig spricht es sich herum, dass in der Praxis das Personal besonders freundlich und verständnisvoll ist. So entsteht positive Mundwerbung: Ein zufriedener Patient sagt es sieben anderen.



Nicht jeden Tag lacht das Glück. Auch wenn es schwerfällt, muss dann das Motto sein: Zähne zusammenbeißen und den Patienten gegenüber aufgeschlossen sein.

Eine freundliche Ausstrahlung kann man sich angewöhnen. Das kostet anfangs etwas Zeit, man muss sich darauf konzentrieren. Wenn Freundlichkeit aus der inneren Einstellung kommt, wirkt sie doppelt. Bei schwierigen und unsympathischen Patienten hilft die sogenannte „Selbstkommunikation“. Dabei gibt man sich unausgesprochen die Anweisung zu einem freundlichen Gesicht, zur Akzeptanz der Situation. Auch unsympathische Patienten haben eine „Schokoladenseite“, man muss sie nur entdecken.

Positive Kommunikation

Positive Worte, zum Beispiel „bitte, danke, gerne, ja, gut ...“, gehören unbedingt zur Freundlichkeit. Dabei muss man mit dem Patienten nicht auf Schmussekurs gehen. Positive Worte sollen nicht mit der Gießkanne verteilt werden. Übertreibungen wirken aufgesetzt, unecht. Viele Patienten klagen über Schmerzen, Anteilnahme – „Ich verstehe, das ist sehr unangenehm“ – ist die Mindestreaktion. Wenn ein kurzfristiger Termin nicht möglich ist, kann die Absage positiv vorgenommen werden: „Ich hätte Ihnen gerne einen früheren Termin gegeben ...“ hört sich besser an als „Tut mir leid ...“. Verständnissvolle Worte zeigen Einfühlungsvermögen in die Patientensituation. Da man mit sich selbst so beschäftigt ist, bleibt zu wenig Zeit für Einfühlung (Empathie). Auch bei der Praxisführung gelingt es

dem Zahnarzt nicht immer, sich in die Situation seiner Mitarbeitenden hineinzusetzen. Wenn er diese Eigenschaft beherrscht, schafft er Personalbindung und erhöht die Loyalität seines Teams. In einer Wohlfühlumgebung schaffen auch die Mitarbeiter ein gutes Klima zu den Patienten.

Man kann sich auch für Hektik und die unangenehmen Folgen für den Patienten entschuldigen. Wer sich in die Lage des Patienten versetzt, weiß, dass es für ihn unangenehm ist, wenn er vom Wartezimmer in das Behandlungszimmer gebeten wird, der Zahnarzt dann aber noch lange auf sich warten lässt. Die Zeit, die der Patient im Behandlungszimmer verbringt, erscheint ihm drei Mal so lange wie die Echtzeit. Da kommt es gut an, wenn der Zahnarzt sich verständnisvoll für das Warten äußert.

Kontaktaufnahme am Telefon

Mit der Begrüßung eines Patienten am Telefon beginnt der Kontakt. Auch an der Rezeption bei der Begrüßung des Patienten entsteht in wenigen Sekunden der erste Eindruck, der den weiteren Verlauf des Gesprächs beeinflusst. Auch wenn der Mitarbeiter freundlich grüßt, kann es passieren, dass der Patient den Gruß nicht erwidert.

Lächeln kostet nichts. Lächeln sieht man zwar am Telefon nicht, aber es macht die Stimme freundlicher. Ein freundliches Lächeln wirkt sich auf die zwischenmenschlichen Beziehungen aus. Ein verunsicherter und ängstlicher Patient ist dankbar, wenn er auch an einem stressigen Montagvormittag noch Menschlichkeit spürt. Der Unterschied zwischen teilnahmsloser Pflichterfüllung und freundlicher Gesprächsführung ist gar nicht

Checkliste: Wie freundlich bin ich?

	JA	NEIN
1. Ich habe ein positives Bild, auch von schwierigen Patienten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich kann meine eigenen Emotionen steuern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich äußere Verständnis für die Situation des Patienten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich achte am Telefon auf eine freundliche Begrüßung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ich rede nicht über Probleme, sondern suche nach Lösungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auswertung: Je häufiger Sie „JA“ angekreuzt haben, desto besser.

so unbedeutend, sondern für das Image der Praxis ziemlich wichtig.

Auch die Stimme, also die Art wie man spricht, gehört zur Freundlichkeit. Dabei muss man seine Stimme nicht verändern, sondern nur Redetempo und Lautstärke regulieren. Eine laute Stimme wirkt autoritär und unangenehm. Wer schnell spricht, wirkt hektisch, drängend, unruhig, ungeduldig. Eine ruhige Stimme wirkt auf die meisten positiv.

Freundlichkeit erfordert, dass man selbst mit seinen eigenen Gefühlen zurechtkommt. Ein gutes Gespür für die eigenen Emotionen ist wesentlich. Schlechte Laune muss man schon im Anfangsstadium erkennen und gleich überlegen: „Warum bin ich schlecht drauf?“ Dadurch stoppt man die weitere Entwicklung schlechter Laune. Dann ist Denken angesagt: „Was muss ich für meine positive Ausstrahlung tun?“ Der Verstand kontrolliert die Gefühle und gibt ihnen die Anweisung, sich zu ändern. Das alles vollzieht sich in wenigen Sekunden. Die Patienten werden auch freundlicher, wenn man mit gutem Beispiel vorangeht.

Das „Chairperson-Prinzip“

Jeder kann selbst darüber entscheiden, ob er Ärger zulässt. Jeder trägt selbst die Verantwortung für seine Launen, für die Tagesform. Wer in jeder Situation eigenbestimmt bleibt, lässt sich nicht so leicht beeinflussen. Chairperson heißt, dass man selbst Herr der Gefühle bleibt. Die Trennung von Gefühl und Verstand ist eine Illusion. Der Verstand kann sich an das Gefühl richten mit dem Appell: „Verliere die Gelassenheit nicht, bleib freundlich, wirke sympathisch.“

Rolf Leicher

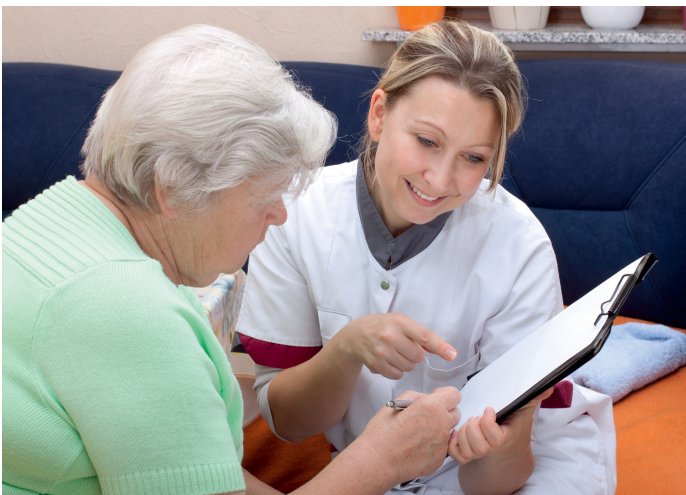


Foto: fotolia.com/Miriam Dörr

Durch Freundlichkeit lassen sich Patienten an die Zahnarztpraxis binden. Gleichzeitig spricht es sich herum, dass in der Praxis das Personal besonders freundlich und verständnisvoll ist. So entsteht positive Mundwerbung.