



**Sabine Neuwirth**

## „Der erste Eindruck zählt“

Am Telefon meldet sich eine kühle Stimme: „Ach, Sie rufen wegen Ihres Hautkrebses an“, begrüßt sie die Patientin am anderen Ende, die nach den Ergebnissen ihrer Untersuchung fragen will. Freundlicher Service ist in Arztpraxen noch immer nicht die Regel – am Empfang wie im Sprechzimmer. Wir sprachen mit der Münchner Trainerin Sabine Neuwirth. In Kursen zeigt sie, wie man es besser macht (Infos unter: [www.muenchen-coaching.de](http://www.muenchen-coaching.de)).

### **Wie wichtig ist der Service in einer Arztpraxis?**

*Er wird immer wichtiger. Dass die Patienten oft selbst in die Tasche greifen müssen, hat die Ansprüche stark verändert. Ist der Patient auf der Suche nach einem neuen Arzt, entscheidet oft nicht das medizinische Können. Das kann ja auch kaum jemand so schnell beurteilen. Entscheidend ist dann der erste Eindruck. Arztpraxen wandeln sich zu Dienstleistungsunternehmen, der Patient wird zum Kunden.*

### **Was beeinflusst die Entscheidung des Patienten?**

*Oft sind das Kleinigkeiten: Wird man beim Betreten der Praxis begrüßt? Muss man bei der Terminvergabe lange warten? Viele Menschen, die in eine Arztpraxis kommen, sind ja auch krank und daher besonders sensibel. Nicht jeder will seine Krankheit am Empfang laut nennen müssen. Ein Patient muss dann Vertrauen haben können. Das beginnt aber nicht erst im Sprechzimmer, sondern bereits am Empfang. Die Mitarbeiter sind mitunter die Visitenkarte der Praxis.*

### **Das heißt: Ein Arzt sollte seine Mitarbeiter vor allem nach ihrer Freundlichkeit aussuchen?**

*Es ist zumindest ein wichtiger Aspekt neben der fachlichen Qualifikation. Stimmt die Einstellung, kann man die richtigen Verhaltensweisen auch trainieren, zum Beispiel in Rollenspielen mit Videotraining.*

### **Hätten nicht auch viele Ärzte ein Freundlichkeits-Training nötig?**

*Natürlich ist auch bei einem Arzt nicht nur die Qualifikation wichtig. Redet er in unverständlichem Ärztelatein oder wirkt desinteressiert, kann ein Patient kein Vertrauen entwickeln. Sicherlich sind viele Ärzte unter Zeitdruck. Doch ein Blickkontakt und mal ein ermunterndes Lächeln – dafür hat man immer Zeit. Generell überträgt sich ein gutes Praxisklima auf die Patienten. Ob dies in der eigenen Praxis der Fall ist, können Ärzte übrigens durch den „Praxis-Check“ von mir analysieren lassen.*