

MACHEN SIE SICH FIT FÜRS TELEFON!

Ist das Telefon auch grundsätzlich eine wunderbare Erfindung, kann es im Alltag einer Arztpraxis dennoch regelrecht zur Plage werden. Denn wenn es neben zahlreichen anderen Aufgaben der Mitarbeiterinnen zusätzlich noch ständig fordernd klingelt, ist so manche von Ihnen sicherlich versucht, ein ablehnendes „Jetzt nicht“ in den Hörer zu seufzen. Doch die Art, mit der ein telefonisches Anliegen von einer Praxis behandelt wird, ist von erheblicher Bedeutung für ihren Erfolg.

Sabine Neuwirth

Kommunikationstrainerin und Praxisberatung, Pullach

eist stellt der Anruf des potenziellen Patienten den ersten Kontakt zur Praxis dar, und wenn bereits dabei eine positive Erfahrung vermittelt wird, ist dies der erste Schritt zu einer angenehmen, dauerhaften Anbindung. Der telefonische Empfang ist der erste Eindruck und ein Aushängeschild der Praxis, das erkennen lässt, welcher Umgangston dort gepflegt wird – und damit steht oder fällt die Entscheidung des künftigen Klienten, sich dort anzuvertrauen. Das höfliche, freundliche und professionelle Verhalten am Telefon gehört zum Qualitätsstandard einer gut geführten Praxis. Die Fähigkeit, mit der eigenen Stimme für eine angenehme Stimmung zu sorgen, entspringt einer inneren Haltung, die sich erlernen, trainieren und verfeinern lässt.

Wenn das Telefon klingelt, wird die zuständige Mitarbeiterin zur offiziellen Vertreterin der Praxis. Ein sympathischer Gruß erleichtert es dem Anrufer, sein Anliegen vorzutragen. Der Königsweg dieser Disziplin in Sachen Service besteht darin, dem Anrufer das Gefühl zu vermitteln, genau gerade auf ihn gewartet zu haben und nun gern für ihn da zu sein – ein Ideal, das durchaus erreichbar ist: Atmen Sie durch, blenden sie Hektik aus und streifen Sie Geduld über. Eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen Sie durch konzentrierte Aufmerksamkeit, aktives Zuhören und einladende Nachfragen („Was kann ich für Sie tun?“). Lassen Sie ruhig hören, dass Sie etwas notieren oder denken Sie laut mit – dadurch wirken Sie engagiert, und der Patient fühlt sich bei Ihnen willkommen und gut aufgehoben. Eine kurze Zusammenfassung signalisiert Verständnis und Verbindlichkeit, und ein kleiner Dank („Ich danke für ihren Anruf!“) oder freundlicher Wunsch („Einen schönen Tag noch!“) als Abschluss hinterlassen einen positiven Eindruck.

Anrufer mit der Tendenz, ihre Zuhörer in eine Schleife ungeordneter Gedankengänge zu verstricken, sind selbst für Kommunikationsprofis eine Herausforderung. Nehmen Sie es doch sportlich



und unterbrechen Sie positiv: „Ich verstehe Sie gut!“. Und dann kommt Ihre Chance, höflich das Gespräch zu übernehmen: „Was halten Sie davon, wenn wir ...“. Auch bei der Terminabsprache ist es günstig, negative Aussagen wie „Für Freitag haben wir keinen Termin mehr“ zu vermeiden und stattdessen ein konkretes Angebot zu unterbreiten: „Montag können wir Sie um 15 Uhr einplanen“. So entsteht zielorientierte Wertschätzung mit der Möglichkeit, eine dauerhaft stabile Beziehung zum Patienten

Aktionsplan für eine gelungene Gesprächsführung am Praxistelefon:

- Widmen Sie Ihre Konzentration ganz dem Anrufer!
- Punkten Sie mit Ihrer Stimme für eine geduldige, höfliche und freundliche Stimmung!
- Übernehmen Sie als Expertin kompetent die Gesprächsführung!
- Treffen Sie verständliche und verbindliche Vereinbarungen mit ihrem Gesprächspartner!
- Glänzen Sie mit positiven Aussagen und sicherer, zugewandter Ausstrahlung!
- Trainieren und verfeinern Sie Ihre Haltung, Ihren sprachlichen Ausdruck und Ihr Auftreten am Telefon!



© Marius Graf - fotolia.com

aufzubauen, die auch für Sie selbst vorteilhaft ist. Denn offene, zufriedene und gut gelaunte Patienten sind ein enormer Gewinn im anstrengenden Praxisalltag. Scheuen Sie sich nicht, auch am Telefon ihren sachkundigen Charme einzusetzen – so bleiben Sie Ihrem Gesprächspartner sicherlich nachhaltig im Gedächtnis.

MITMACHEN UND GEWINNEN!

Mit der Beantwortung folgender Quiz-Frage können Sie die Teilnahme an einem Seminar „Fit für den Empfang“ von München-Coaching für zwei Personen im Wert von ca. 275 Euro gewinnen (Barauszahlung ist nicht möglich):

Wie sollten Terminabsprachen formuliert werden?

- a- zuerst immer klarstellen, welche Termine nicht möglich sind
- b- einen konkreten Termin anbieten, auch wenn das nicht der Wunschtermin ist

Bitte senden Sie Ihre Antwort bis zum 31.7.2015 an Fax 0180 5009300 oder Mail: kontakt@springer.com

Viel Erfolg!

CGM **Z1**

Dentalinformationssystem

CGM Z1.PRO NEU UND NOCH BESSER.



Mit CGM Z1 PRO ist jetzt eine Software Lösung verfügbar, die Zahnarztpraxen noch zeitsparender und damit effizienter arbeiten lässt. Mit zahlreichen innovativen Funktionen werden Praxisteams in die Lage versetzt, ihre Patienten optimal zu betreuen – und gleichzeitig ergebnisorientiert zu wirtschaften.

cgm-dentalsysteme.de
cgm.com/de



CompuGroup
Medical