



KOMMUNIKATION

Patientenorientiert und professionell – warum Telefonieren in der Zahnarztpraxis so wichtig ist

von Dr. Doortje Cramer-Scharnagl, Edeweicht

Gerade hat das Ausbildungsjahr 2018 begonnen. Die Trends bei der Berufswahl sind gleich geblieben: Die ZFA-Ausbildung ist bei Frauen mit am beliebtesten. So manche angehende Fachkraft ist allerdings überrascht, welch hohen Stellenwert das Telefon in einer Zahnarztpraxis einnimmt. Vielen wird dann angst und bange, wie ein Blick in Ratgeber-Communitys beweist. Daher nachfolgend einige hilfreiche Tipps für Praxistelefon-Einsteiger, von denen auch „alte Hasen“ noch profitieren können. |

Telefonieren kann doch jeder – oder?

Natürlich kann im Grunde jeder telefonieren. Mit dem richtigen Telefonieren ist es aber doch nicht so einfach. Denn beim Telefonieren werden sensible und wichtige Informationen ausgetauscht, die die Basis für das weitere Vorgehen legen. Zudem ist ein guter Telefonstil Teil der Unternehmenskultur und trägt damit maßgeblich zum Praxisimage bei.

Gerade zu Beginn einer neuen Tätigkeit ist die Sorge oft groß, sich zu blamieren – insbesondere vor Kolleginnen oder Patienten, die in Hörweite sind. Darum sollte jede Auszubildende vor ihrem ersten „Telefondienst“ über die wichtigsten Basics informiert werden.

■ Basics für den Start am Telefon

- Telefongepflogenheiten kennenlernen: Begrüßungsformel, Regeln zum Weiterverbinden, notwendige Vermerke etc.
- Telefonfunktionen beherrschen lernen: Verbinden, Warteschleife, Rücknahme, AB-Funktionen
- Eventuelle Unsicherheiten reduzieren: offene Ansprache von Problemen, „Trockenübungen“, Checklisten, Telefontraining

Phasen des Telefonats

Das Telefonklingeln bedeutet meist eine Unterbrechung der aktuellen Tätigkeit. Sinnvoll sind daher ein paar Sekunden Wartezeit, um neu zu fokussieren. Es darf ruhig zwei- oder dreimal läuten – aber möglichst nicht länger. Nun ist volle Telefon-Konzentration gefragt.

Begrüßung: Orientierung geben

Untersuchungen zeigen immer wieder, dass die ersten gesprochenen Silben am Telefon nicht optimal erfasst werden. Daher hat es sich bewährt, mit dem Wort „Zahnarztpraxis“ zu beginnen und dann erst den Praxisnamen anzuschließen. So weiß der Anrufer sicher, dass er an der richtigen Stelle ist. Es folgen Ihr eigener Name (eingeleitet von „Sie sprechen mit ...“, um ihn vom

Telefonstil trägt maßgeblich zum Praxisimage bei

Azubis in die „Telefon-Basics“ einweisen

Erst den Praxisnamen und dann den eigenen Namen nennen

Praxisnamen abzugrenzen) und die Begrüßung. Idealerweise verwenden alle Mitarbeiterinnen die gleiche Grußformel. Das erhöht den Wiedererkennungswert der Praxis.

Gespräch: Inhalte organisieren

Beim Austausch von Inhalten und Fakten darf nichts schiefgehen. Stellen Sie sicher, dass Sie alles korrekt verstanden haben, und wiederholen Sie das Anliegen ggf. noch einmal oder bestätigen es.

Es sollte eindeutig festgelegt sein, nach welchem System Termine vergeben werden. Genauso wichtig sind klare Regelungen,

- wann zu wem durchgestellt wird,
- wer welche Entscheidungsbefugnis hat und
- welche Details wo notiert bzw.
- an wen übermittelt werden müssen.

Wenn Sie einen Anrufer verbinden müssen, nennen Sie Ihrer Kollegin den Namen des Anrufers und den genauen Anrufgrund. Dem Anrufer selbst nennen Sie umgekehrt den Namen der Kollegin, mit der er verbunden wird, sowie ggf. die Durchwahl.

PRAXISTIPP | Vergessen Sie auch am Telefon nicht Schweigepflicht und Datenschutz. Achten Sie darauf, dass keine Unbefugten zuhören, und seien Sie zurückhaltend bei der Nennung von Namen, Befunden und anderen Details.

Verabschiedung: Ergebnisse sichern

Es vermittelt dem Anrufer Zugewandtheit, wenn Sie am Ende des Telefonats nochmals Bezug auf etwas Gesagtes nehmen, z. B. den vereinbarten Termin, Dank für sein Verständnis o. Ä. Das Telefonat schließt mit einer höflichen Verabschiedung und dem sanften (!) Auflegen des Hörers. Anschließend halten Sie alle wichtigen Gesprächsergebnisse aus dem Telefonat schriftlich fest.

Der richtige Einsatz der Stimme

Um am Telefon einen positiven Eindruck zu vermitteln, sind neben der professionellen Gesprächsführung eine angenehme Stimme und gute Verständlichkeit sehr wichtig. Wenige einfache Tricks helfen Ihnen dabei, das hinzubekommen: Lächeln lässt Ihre Stimme klar, freundlich und selbstbewusst klingen. Ganz nebenbei macht es einen guten Eindruck auf die Patienten in der Praxis. Legen Sie beim Telefonieren immer etwas mehr Schwung in Ihre Stimme als bei direkten Gesprächen von Person zu Person. Zudem sollte Ihre Stimme so warm klingen, als freuten Sie sich wirklich über den Anruf. Positiv auf Sprache und Klang schlägt sich nieder, wenn Sie beim Telefonieren etwas Schönes vor Augen haben, z. B. ein Bild oder Blumen.

PRAXISTIPP | Besonders bei schwierigeren Telefonaten ist es hilfreich zu stehen. Ist das nicht möglich, bemühen Sie sich um eine aufrechte Sitzhaltung. Sie machen dadurch automatisch einen entspannteren und souveräneren Telefoneindruck.

Klare Regelungen
zur Weitergabe des
Telefonats wichtig

Hörer sanft (!)
auflegen

Stehen hilft bei
schwierigen
Telefonaten

Den Hörer nicht
zwischen Schulter
und Kinn klemmen!

Positiv formulieren
und Konjunktive
vermeiden

Erst Verständnis
signalisieren

Aussprache

Ein guter Richtwert für Sprechtempo und Lautstärke ist das Verhalten Ihres Telefonpartners. Achten Sie auf eine klare, deutliche Aussprache. Betonen Sie die Wörter korrekt, sodass kein monotones Leiern am anderen Ende ankommt. Klemmen Sie auf keinen Fall den Hörer zwischen Schulter und Kinn!

PRAXISTIPP | Falls Sie einen deutlichen Akzent haben, sprechen Sie etwas langsamer und arbeiten Sie aktiv daran, den Akzent zu vermindern – z. B. durch Arbeiten mit einem Buch zu einem speziellen Telefontraining für Menschen, die Deutsch als Fremd- bzw. Zweitsprache sprechen (siehe unten).

Wortwahl

Bleiben Sie am Telefon immer positiv und freundlich. Mit ein bisschen Übung macht es richtig Spaß, Negatives und Verneinungen in das freundliche Gegenteil zu verwandeln. Auch wichtig: Setzen Sie Dinge, die Sie selbst tun werden, niemals in den Konjunktiv („könnte“, „würde“).

■ Beispiele: Positiv statt negativ formulieren

So nicht	So ist es besser
„Das weiß ich nicht, ich bin nur der Azubi.“	„Für diese Fragen ist Frau XY verantwortlich, darf ich Sie verbinden?“
„Wie war Ihr Name?“	„Buchstabieren Sie mir bitte Ihren Namen? Ich habe ihn nicht ganz verstanden.“
„Diese Woche ist alles voll.“	„In zwei Wochen habe ich noch einen Termin um 10 Uhr frei, passt das für Sie?“
„Ich würde Sie dann am 30.10. eintragen.“	„Ich trage Sie am 30.10. ein.“
„Herr XY ist jetzt nicht zu sprechen.“	„Herr XY behandelt gerade; möchten Sie warten oder dürfen wir zurückrufen?“

Die richtige Reaktion auf Beschwerden

Sie können am Telefon selbst viel dazu beitragen, missmutige Anrufer wieder in zufriedene Patienten zu verwandeln. Dazu signalisieren Sie erst einmal Verständnis, denn so nehmen Sie die Anspannung aus dem Gespräch. Geeignet sind Wendungen wie: „Ich verstehe Ihren Ärger“ oder „Es tut mir leid, dass Sie sich so geärgert haben“. Gehen Sie dann gleich zur reinen Sachebene über, z. B. mit der Formulierung: „Lassen Sie uns zunächst den Sachverhalt festhalten. Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...?“

PRAXISTIPP | Entschuldigen Sie sich nicht vorschnell, denn vielleicht ist die Beschwerde ja grundlos. Bleiben Sie sachlich und höflich und versuchen Sie, weder den Patienten noch die Beanstandung selbst zu bewerten. Ihren eigenen Ärger dürfen Sie nach dem Telefonat rauslassen – aber nur, wenn kein Patient in der Nähe ist.

▾ WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Beitrag „Die Patientenbeschwerde – unsere Chance!“ (PPZ 12/2017, Seite 2 f.)
- Hering A, Matussek M. Menschen im Beruf – Telefontraining DaF. Hueber Verlag 2015 (Buch inklusive Audio-CD, 14,90 Euro)

