



START ICH WILL PRAXIS DOROTHEES WEG



Werblischer Inhalt

Finanzierung	BEGO Implantatsysteme	Fokus Endodontie	Die jungen ICX-Wilden	Praxissysteme	Camlog Implantatsysteme	dent.talents. by Henry Schein	Zahnersatz deutschlandweit	Straumann Implantatsysteme
--------------	-----------------------	------------------	-----------------------	---------------	-------------------------	-------------------------------	----------------------------	----------------------------



Das Idealbild: Eine freundliche, klare Stimme empfängt die Patienten am Telefon. rogerphoto - Fotolia

PRAXISGRÜNDER

## Guten Tag, hier sind Sie richtig! Service am Telefon

Das Telefon ist Medium Nummer eins, wenn es um die Kontaktaufnahme mit der Praxis geht. Die souveräne und serviceorientierte Kommunikation lässt sich dabei lernen. Und nicht jede Warteschleife muss grausam sein.

Es ist Montagmorgen, 9 Uhr, die Praxiswoche beginnt. Patientin Clara Wagner wählt die Praxisnummer, um einen Termin zur Prophylaxe zu vereinbaren. Es klingelt – und der Anrufbeantworter nimmt ab. Frau Wagner schaut nochmals auf das Kärtchen mit den Öffnungszeiten: Montag 9:00 – 20:00 Uhr. Sie schlussfolgert, dass der Anrufbeantworter noch im Wochenendmodus ist und will es zu einem späteren Zeitpunkt erneut versuchen.

### Mit "Für Elise" in der Warteschleife gefangen

Am Nachmittag des gleichen Tages: Clara Wagner ruft an, es klingelt. Sehr lang. Die Empfangskraft nimmt schließlich ab, meldet sich mit dem Praxisnamen, jedoch nicht mit dem eigenen. Frau Wagner hört lauten Tumult im Hintergrund und kann nur vermuten, dass die Praxis gut gefüllt ist. Das Gleiche spiegelt sich auch in der telefonischen Interaktion wider. Die Empfangsmitarbeiterin wirkt gehetzt, ist kurz angebunden, die Terminabstimmung verläuft umständlich. In den nächsten Wochen ist kein 16-Uhr-Termin zur PZR, möglich – Frau Wagners Wunschtermin. Ein weiteres Telefon klingelt, die Empfangskraft bittet Frau Wagner, einen kurzen Moment in der Leitung zu bleiben und aktiviert die Warteschleife mit Musik: „Für Elise“. Nach einigen Minuten wird das Gespräch wieder aufgenommen, ein Ausweichtermin gefunden und das Telefonat beendet. Der Stresspegel in der Praxis hat sich auf Frau Wagner übertragen.

Ist dieser Gesprächsverlauf ein gutes Aushängeschild für die Servicequalität einer Praxis? Es ist wichtig, sich vor Augen zu halten, dass der richtige Umgang mit den Patienten bereits am Telefon beginnt. Dies ist auch für das Praxismarketing und die Außendarstellung ein entscheidender Faktor.

### Anrufbeantworter mit Timerfunktion

WERBLICHER INHALT

### Praxisdossiers unserer Partner

- ▶ Finanzierung
- ▶ BEGO Implantatsysteme
- ▶ Fokus Endodontie
- ▶ Die jungen ICX-Wilden
- ▶ Praxissysteme
- ▶ Camlog Implantatsysteme
- ▶ dent.talents. by Henry Schein
- ▶ Zahnersatz deutschlandweit
- ▶ Straumann Implantatsysteme



ZUR ANMELDUNG

zm Starter Praxisgründer Newsletter

*„Bitte versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt erneut“ ist weder service- noch patientenorientiert. “*

Nadja Alin Jung

Was hätte die Empfangsmitarbeiterin besser machen können? Da ist zuerst der Anrufbeantworter: Dieser gehört mit dem Einsetzen der Öffnungszeiten deaktiviert. Gleiches gilt für die Mittagspausen – stellen Sie sicher, dass das Aktivieren und Deaktivieren nicht vergessen wird. Geräte mit Timerfunktion sind hier hilfreich. Beachten Sie beim

Sprachmemo des Anrufbeantworters auch die Praxis-Cl: Nennen Sie den vollständigen Praxisnamen sowie die Sprechzeiten und geben Sie den Patienten die Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen. „Bitte versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt erneut“ ist weder service- noch patientenorientiert.

### **Freundliche Stimme am Patientenohr**

Wählen Sie für den Ansagetext bevorzugt eine klare, helle Stimme mit ruhiger, deutlicher und freundlicher Aussprache – eine solche Stimme transportiert immer auch Sympathie. Am Wochenende empfiehlt es sich zudem, eine Ansagenvariante zu haben, die über die Nummer des zahnärztlichen Notdienstes informiert. Auch bei längeren Urlaubszeiträumen sollte die Nachricht individualisiert und die Vertretung angegeben werden. Stellen Sie außerdem sicher, dass Nachrichten immer zeitnah abgehört sowie bearbeitet werden.

### **Vorauswahl per Tastendruck**

Ist die telefonische Annahme durch ein erhöhtes Patientenaufkommen nur sehr verzögert möglich, sollte der Patient nicht länger als nötig warten. Eine Möglichkeit wäre es, nach beispielsweise 5-maligem Klingeln eine automatische Warteschleife zu schalten, welche suggeriert, dass das Telefonat in Kürze entgegengenommen wird. Ist die Annahme über einen noch längeren Zeitraum nicht möglich, sollte der Anrufbeantworter automatisiert abnehmen. Handelt es sich um eine Praxis mit verschiedenen Fokusdisziplinen und nur einer zentralen Nummer, ist es sinnvoll, vor der telefonischen Annahme eine Vorauswahl tätigen zu können. Möchte ich in die Kinderpraxis, in die Kieferorthopädie oder habe ich eine Rückfrage an die Verwaltung? Eine Vorauswahl ist serviceorientiert und verschlankt Prozesse.

### **Gesprächsleitfaden für alle**

Ein weiterer Fehler im obigen Beispiel war die fehlende Namensnennung der Empfangsmitarbeiterin. Es ist schön zu wissen, dass man in der Praxis angekommen ist, jedoch sollte immer auch der Name des Gegenübers bekannt sein. Legen Sie hier konkrete Standards fest: einen Gesprächsleitfaden, der Teil Ihres Praxis-QMs ist. Gut instruiert wird es Ihrem Praxisteam leicht fallen, auch in stressigen Situationen telefonischen Service zu wahren.

### **Nutzen Sie die Warteschleife**

Die Annahme von gleichzeitig mehreren Gesprächen ist durchaus möglich. Aber beachten Sie, dass die Anrufer nicht zu lang in der Warteschleife bleiben sollten. Besser als musikalische Klassiker kommt eine individuelle Warteschleife an. Hier können Sie etwa einen Text zu gezielten Leistungen einsprechen und das Zeitfenster des Wartens für Marketingzwecke nutzen. Auch das freundliche Angebot eines Rückrufs ist durchaus legitim und patientenfreundlicher, als den Anrufer minutenlang an den Hörer zu fesseln.

### **Empfang und Telefonzentrale getrennt?**

Serviceorientiertes Handeln beginnt bereits am Telefon. Dass Frau Wagner den hohen Stresspegel deutlich zu spüren bekam, lässt sie auf nicht ideale Praxisstrukturen und lange Wartezeiten schließen. Ein Höchstmaß an Aufmerksamkeit hat sie nicht erfahren. Die optimale Patientenlösung wäre daher, Empfang und Telefonzentrale räumlich getrennt voneinander zu führen. Allerdings bietet sich diese ideale Situation in vielen Praxen aus baulichen Gründen nicht an. Daher ist es umso wichtiger, für die eigene Praxis festzulegen, wie Empfang und Telefonannahme nebeneinander optimal funktionieren und ein Höchstmaß an Service für den Patienten bieten.

### **Recallservice**

Eine Vielzahl von Praxen bietet heute die Möglichkeit eines telefonischen Recallservices für Vorsorge- und Prophylaxeterminen. Dies ist eine sehr patientenfreundliche Möglichkeit, um sich einerseits als Praxis mit großem Serviceverständnis zu zeigen und zum anderen, um das Terminmanagement noch besser selbst in der Hand zu haben. Patienten vergessen Terminvereinbarungen nicht mutwillig, sondern haben die Zeit manchmal einfach nicht im Blick. Bieten Sie ein Telefonat zum Hinweis auf die nächsten Termine an – Sie werden staunen, welche hohe Anzahl an Patienten diesen Service zu schätzen weiß. Es hat sich als sinnvoll herausgestellt, ein bis zwei Tage vor dem Termin freundlich telefonisch an den Praxisbesuch zu erinnern. Dies hilft Ihnen, die Quote an Terminausfällen ohne konkrete Absage aus eigener Kraft zu reduzieren. Im Recallbereich erfreut sich auch die SMS einer großen Beliebtheit. Formulieren Sie den Text hierfür freundlich und serviceorientiert.

### **Telefonservice ist noch mehr**

Sind Sie implantologisch tätig, empfiehlt es sich darüber hinaus, einen Recall Post-OP einzuführen. Der Patient wird es sehr zu schätzen wissen, am Tag nach dem Eingriff nach seinem Befinden gefragt zu werden. Auch im Falle von Komplikationen kann so schnell reagiert werden. Eine weitere Möglichkeit – speziell bei operativen Eingriffen – ist die Aushändigung einer Notfallnummer mit einer telefonischen Erreichbarkeit rund um die Uhr. Was sich nach „Bereitschaftsdienst“ anhört, wird erfahrungsgemäß weniger frequentiert als vermutet. Denn mit dem Wissen um eine Rund-um-die-Uhr-Nummer steigt die Hemmschwelle, sie zu sehr späten oder sehr frühen Uhrzeiten tatsächlich zu nutzen. Der imageseitige Faktor ist jedoch nicht zu

unterschätzen – ein ideales Praxismarketing für langfristige Patientenbindung durch das Gefühl von Aufmerksamkeit sowie Wertschätzung.

### Positives Gesamtbild

Das Medium Telefon bietet sehr großes Potenzial für Praxen, die sich mit besonderer Servicekompetenz zeigen wollen. Diese positive Wahrnehmung wird sich auch auf die gesamte Praxis sowie die Behandlungsqualität ausweiten. Denn sind wir zufrieden und fühlen uns wohl, übertragen wir diese Emotionen immer auch auf die benachbarten Bereiche. Die von Ihnen festgelegten Servicestandards sind dabei die Basis des telefonischen Erfolgs.



#### Nadja Alin Jung

Nadja Alin Jung ist diplomierte Betriebswirtin, zertifizierte Praxis- und Qualitätsmanagerin im Gesundheitswesen und Unternehmensinhaberin von m2c | medical concepts & consulting.

Teilen

[SOZIALES ENGAGEMENT](#) | [UMFRAGEN](#) | [JAHRES-CD](#) | [NETIQUETTE](#) | [FÜR VERANSTALTER](#)

