

UNSERE ZAHNARZTPRAXIS

Souverän am Telefon





► **Inhalt**

Vorwort 3

Die Telefonanlage 6

Orga-Tipps 8

Die Organisation des „Arbeitsplatzes“ Telefon 9

Lassen Sie Ihren Armen Freiheit – Ersetzen Sie
den Telefonhörer durch ein Headset 9

Die richtige Gesprächsnotiz 11

Orga-Tipps 13

Der Anrufbeantworter 13

Die Telefonkultur 17

Das Telefon ist die Visitenkarte Ihrer Praxis! 17

Die Weiterleitung von Anrufen 20

Die Warteschleife 21

Wann dürfen Sie gestört werden? 23

Hintergrundgeräusche stören die Konzentration 24

Ihre Stimme macht die Stimmung! 24

Orga-Tipps 26

10 Gebote für erfolgreiches Telefonieren 27

„Probleme“ beim Telefonieren 27

Freundlichkeit trotz Stress?	28
Wie war Ihr Name?	29
Was tun, wenn Patienten/ Anrufer aggressiv sind?	30
So vermeiden Sie negative Formulierungen.	32
Wie gehe ich am Telefon mit Patientenbeschwerden um?	33
<i>Orga-Tipps</i>	35
Die Vorbereitung von eigenen Anrufen	36
<i>Orga-Tipps</i>	39
Kunden-/patientenorientiertes Verhalten am Telefon – so telefonieren Sie ohne Misserfolge!	39
Die Kommunikation am Telefon	40
Nutzen Sie Fragetechniken	41
Was Sie beim Fragen vermeiden sollten	42
Offene und geschlossene Fragen	43
So organisieren Sie ein erfolgreiches Telefonseminar	45
Schlusswort	48



Musterstr. 1. Ab dem _____ sind wir für Sie wie gewohnt ab 08.00 Uhr da. Vielen Dank. Auf Wiederhören.

► *Die Telefonkultur*

Auch in der Zahnarztpraxis hat sich das Telefon zu einem der wichtigsten Marketinginstrumente entwickelt. Die Wirkung des Telefons sollte nicht unterschätzt werden, da es die wichtigste Schnittstelle zur Außenwelt, d. h. zum Patienten, der wichtigsten Person in Ihrem Dienstleistungsunternehmen Zahnarztpraxis, ist.

Unterschätzen Sie die Wirkung des Telefons nicht

► *Das Telefon ist die Visitenkarte Ihrer Praxis!*

Am Telefon werden Termine vereinbart, Praxisleistungen erfragt, Schmerzen beschrieben, Beschwerden geäußert, Kollegenanrufe vermittelt, Bestellungen durchgegeben, störende Anrufer „abgewimmelt“ u. v. m.

Definieren Sie verbindliche Standards für das Telefonverhalten

Das Thema „Telefon-Kommunikation“ wird jedoch häufig den Mitarbeitern, regionalen Vorlieben oder gar dem Zufall überlassen. Haben Sie bereits verbindliche Standards für das Telefonverhalten definiert? Oder sind Sie der Meinung: „Telefonieren kann doch jeder, das muss man doch nicht mehr lernen“. Sie haben recht! Bereits die Kinder wach-



sen mit dem Telefon auf, in den Schulen besitzt bald jeder ein Handy. Im Berufsleben jedoch stellen sich spezielle Anforderungen an sprachliches Geschick und kommunikative Kompetenz am Telefon, besonders dann, wenn Sie als Chef Wert darauf legen, dass Ihre Praxis optimal nach außen präsentiert wird.

! Eine ansprechende Meldeformel informiert und schafft persönlichen Kontakt!

Die ansprechende
Meldeformel

Damit die Praxis ein einheitliches Bild nach außen (Corporate Identity) darstellt, ist es ein unbedingtes „Muss“, dass sich alle Mitarbeiter mit der gleichen Formulierung melden und alle Anliegen in gleicher Weise freundlich und kompetent sofort erledigen können.

Beispiel für eine ansprechende Meldeformel:

Guten Tag, Zahnarztpraxis Dr. Mustermann, Sie sprechen mit Gabriele Beispiel.

Eine korrekte Meldung umfasst: den Praxisnamen, den Namen der Mitarbeiterin, evtl. den Gruß.



Ist die Meldung zu lang, hört keiner mehr zu und der Anrufer redet bereits in die Meldung hinein. Im übrigen: Zeit ist Geld. Telefonieren ist kostspielig und Ihre Mitarbeiterinnen müssen diesen Satz unter Umständen x-mal am Tag aufsagen!

In der Kürze liegt
die Würze

Wie oft soll es klingeln, bevor Sie abnehmen?

1 x



Es gibt Menschen, die in rasender Geschwindigkeit sofort nach dem ersten Klingeln den Hörer schnappen. Damit erschrecken Sie den Anrufer, denn er hat sich mental noch nicht auf das Gespräch einstellen können. Niemand erwartet von Ihnen, dass Sie sofort beim ersten Klingeln alles stehen und liegen lassen.

2 x



Optimal ist ein Abheben nach dem zweiten Klingeln. Der Anrufer hat sich nun auf das Gespräch eingestellt und freut sich, Ihre Begrüßung zu hören.

Die Meldung
nach dem zweiten
Signal ist optimal



Nach dem dritten Klingeln stutzt der Anrufer. Zweifel steigen in ihm auf. Er fragt sich, ob sein Gesprächspartner überhaupt zu erreichen ist oder ob er gar stört. Er ist aber noch geduldig.



Hallo, jemand da?

Beim vierten Klingeln ist es mit der Geduld des Anrufers vorbei und mit jedem weiteren Klingeln steigert sich seine Verstimmung. Er argwöhnt, dass niemand zu erreichen sei und dass er seine gewünschten Informationen nun nicht erhält.

► *Die Weiterleitung von Anrufen*

Lassen Sie
Patienten nicht
in der Leitung
„hängen“

Besonders in größeren Praxen stellt es sich ggf. heraus, dass die Mitarbeiterin am Telefon „nicht zuständig“ ist. Da es dem Patienten weder um Zuständigkeiten noch um Kompetenzen, sondern um seine Problemlösung geht, wird er natürlich weitervermittelt, z. B. an die zuständige Assistentin oder an den Zahnarzt selbst.