

Standards vermitteln eine stimmige akustische Visitenkarte der Praxis

Christine Rieder vermittelt Tipps für das professionelle Telefonieren in der Zahnarztpraxis (3)

Das Telefon ist für die meisten Patienten nach wie vor das Kommunikationsmittel mit der Zahnarztpraxis. Und auch hier gilt: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Das interaktive, praktische Telefontraining in der Arztpraxis ist eines der Spezialgebiete von Christine Rieder, selbstständig tätige Praxis- und Unternehmensberaterin. In einer kleinen Artikelserie für die DZW hat sie aus ihrem neuen, speziell für Zahnarztpraxen geschriebenen Fachbuch *Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und sein Team* einige wichtige Aspekte zusammengefasst.

Ging es in den Teilen 1 und 2 dieser kleinen Serie (DZW 7 und 8/12) grundsätzlich um das Telefon als Visitenkarte der Praxis und die Bedeutung der Stimme, wird diesmal die Frage nach den Vor- und Nachteilen von Standards beim Telefonieren beleuchtet.

Da viele Patienten den Erstkontakt zur Zahnarztpraxis über das Telefon suchen, hat das freundlich-sympathische und sprachlich-aktive Auftreten beim ersten Telefonkontakt einen wichtigen Einfluss darauf, mit welchen Gefühlen der Patient später in die Praxis kommt. Für ihn sind zu diesem frühen Kontaktzeitpunkt die einzigen Entscheidungs- und Beurteilungskriterien für die Praxis das Verhalten der Mitarbeiter am Telefon im Zusammenspiel mit seinen Wünschen. Ist das inhaltliche und emotionale Ergebnis dabei positiv, wird er auch mit einer ebenso offenen wie freundlichen Haltung später in die Zahnarztpraxis kommen.

Studien haben ergeben, dass bei einem freundlichen und lösungsorientierten Verhalten der Anrufer ebenso auf eine kompetente Dienstleistung des Arztes schließt – selbst wenn diese noch nicht persönlich abgerufen und erlebt wurde.

Im negativen Falle erinnert man sich bei dem Wort „Standards“ an unangenehme telefonische Erfahrungen mit heruntergeleiteten Floskeln von genervten und unfreundlichen Mitarbeitern aus Call-Centern, bei denen der grundsätzliche Text zwar freundlich ist, jedoch der Tonfall und die übermittelten Emotionen die wahre Einstellung des Sprechenden „verraten“, nämlich: „Ich bin genervt von dieser immer gleichen Leier, und mein Anrufer ist mir egal.“

Von „freundlicher Inkompetenz“ spricht man, wenn sich der Sprecher zwar sehr freundlich, aktiv und offen meldet, im Gesprächsverlauf sich dann aber herausstellt, dass die Frage „Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“ nur eine leere Floskel war und dem Anrufer nicht wirklich mit seinem Anliegen geholfen werden kann. Mehrmaliges Weiterverbinden oder aus der Leitung geworfen werden sind in diesem Zusammenhang keine Seltenheit.

Davon sollten Sie Ihr Verhalten in der Zahnarztpraxis leicht und deutlich unterscheiden können: Sie können ja tatsächlich etwas für Ihre Anrufer tun und ihnen bei der Bearbeitung ihrer Anliegen und ihrer Wünsche Unterstützung bieten. Das ist der entscheidende Unterschied. Wenn Sie also freundlich sind und dem Anrufer helfen können, ent-

steht eine positive akustische Visitenkarte mit einer hohen Kompetenzvermutung in das Können des Arztes und seines Teams.

Gibt es keine gemeinsam vereinbarten Standards, wie sich das Praxisteam am Telefon meldet, entsteht durch jeden Mitarbeiter ein anderes Hörbild und somit eine andere akustische Visitenkarte. Der eine meldet sich beispielsweise knapp nur mit „Dr. Müller, guten Tag“, der nächste Mitarbeiter verkürzt noch einmal und sagt nur „Dr. Müller“, und der dritte meldet sich freundlich und aktiv mit „Guten Tag, Praxis Dr. Müller, Sie sprechen mit ...“.

Damit sich beim Anrufer Gefühle wie Sicherheit und Klarheit bezüglich der Professionalität entwickeln können, sollten für alle verbindliche Standardregeln vereinbart werden, um ein einheitlich-positives Hörbild von der Praxis dauerhaft zu gewährleisten. Diese akustische Visitenkarte sollte sich für jeden Anrufer immer gleich schön, angenehm und hochwertig anhören, denn damit schließt er auf die Qualität der zahnmedizinischen Dienstleistung. Die Kunst besteht dabei in der Kontinuität des freundlichen Verhaltens – auch noch nach möglicherweise 100 Anrufen am Tag.

Telefonprofis wissen, dass Standardformeln eine besondere stimmliche Aufmerksamkeit und emotionale Vorbereitung erfordern, um stets freundlich, frisch, aktiv und interessiert auf den Anrufer einzugehen und ihm das Willkommen-sein-Gefühl zu vermitteln. Standards im Gesprächsverhalten bieten ein flexibles Gerüst für den Gesprächsaufbau und erleichtern die Konzentration auf die positive emotionale stimmliche Gestaltung der Meldeformeln. Standards am Telefon machen zudem optimales Verhalten wiederholbar und dauerhaft abrufbar. Sie geben dem Profi ein Gerüst der professionellen Sicherheit.

Bei der Integration von einheitlichen Standards wie der Meldeformel, dem Weiterverbinden oder der Verabschiedung kann es sein, dass eine intensive Diskussion über das „Für“ und „Wider“ mit dem Praxisteam entsteht (*siehe die Aufstellung im untenstehenden Kasten*). Der Grund hierfür liegt in den negativen Erfahrungen mit Telefonhotlines,

Christine Rieder, Diplom-Betriebswirtin (FH), ist selbstständig tätige Praxis- und Unternehmensberaterin für die Themenbereiche Kommunikation, Gestaltung des Verkaufsprozesses für Zusatzleistungen sowie Serviceoptimierung und Teamführung.

Das interaktive, praktische Telefontraining in der Arztpraxis ist ein Spezialgebiet der Autorin. Sie führt individuelle Arzt- und Teamcoachings/-trainings in den Arztpraxen durch. Christine Rieder hält regelmäßig Vorträge und Workshops in Fachkreisen, bei Kongressen und an Fortbildungsakademien in Deutschland, Österreich und der Schweiz.



die Mitarbeiter häufig auf sich selbst in der Zahnarztpraxis übertragen.

Argumente für das Einführen von Standards am Telefon:

- Es entsteht eine einheitliche akustische Visitenkarte mit einer professionellen Wirkung, die das Vertrauen und die Kompetenzvermutungen in die Praxis fördern.
- Zugunsten einer einheitlich-kompetenten Wirkung werden individuelle Verhaltensmerkmale gezielt gesteuert.
- Negative persönliche Stimmungsmerkmale, ausgedrückt über eine Verknappung der Meldeformel oder der Sprache, werden reduziert.
- Standards bieten Entspannung bezüglich der Inhalte und geben Raum für die positive Gestaltung der emotionalen Ebene mit dem Anrufer.
- Freundlichkeit und positives Verhalten wird dauerhaft wiederholbar.
- Kompetenzvermutungen werden gezielt aktiviert.
- Kontinuierliches positives Verhalten fördert Sicherheit, Glaubwürdigkeit und Vertrauen. Standardsätze bergen die Gefahr, dass schon die Begrüßungsformel gefühllos

Diskussion um das Einführen von Standards am Telefon	
Contra-Argument:	Pro-Argument:
a) Das klingt so „gut geschult“.	a) Ja, wir bilden uns weiter und sind gut ausgebildet. Die Einheitlichkeit sorgt für ein eindeutiges Image.
b) Das ist ungewohnt.	b) Jede Veränderung erfordert in der Umgewöhnungsphase zusätzliche Energie, bis das Neue wieder zur Gewohnheit wird.
c) Ich kann mir das nicht merken.	c) Dann lernen Sie es auswendig oder schreiben es sich auf einen sichtbaren Zettel.
d) Ich will das Neue nicht lernen, ich will bei meiner individuellen Meldeformel bleiben.	d) Ihre Individualität können Sie in anderen Bereichen ausleben.
e) Wir sind doch kein Hotel.	e) Aber wir sind auch ein Dienstleistungsbetrieb, für den eine kompetente und professionelle akustische Visitenkarte wichtig ist.

„heruntergeleiert“ wird. Beim Sprecher tritt ein Automatismus ein, Routine klingt schnell nach „Emotionslosigkeit“. Hundert Mal am Tag den identischen Text mit Freundlichkeit und Dynamik zu sprechen, erfordert sehr viel Disziplin. Profis sind sich dieser Herausforderung bewusst und wenden immer wieder zwischendurch eine Mentalübung an, um diesem Automatismus zu entgehen.

Dazu ein paar Tipps: Wenn Mitarbeiter sich emotional gegen vereinbarte „Sprechs“ stellen, sollte dies intensiv besprochen werden, da ansonsten der Ärger und die Abwehrhaltung über den Tonfall kommuniziert werden. Die negativen Emotionen werden dann gerne zu Beginn in die Begrüßung gelegt: zum Beispiel ein spitz gesprochenes „Guten Tag“ oder an den Schluss in das Hilfsangebot „Was kann ich für Sie tun?“.

Bewahren Sie Standards gegenüber einen souveränen Standpunkt. Die professionelle Herausforderung bei Standardformeln liegt weniger beim Inhalt, sondern vielmehr in der dauerhaft positiven Gestaltung der emotionalen Ebene über die stimmlichen Faktoren wie Tonfall, Sprechrhythmus und Artikulation.

Versetzen Sie sich in die Lage des Anrufers: Für ihn ist es heute sein erster Anruf in Ihrer Praxis, und er hat einen Grund, warum er sich bei Ihnen meldet. Er will Ihre Aufmerksamkeit, Ihr Interesse und Ihre Freundlichkeit – auch fünf Minuten vor Feierabend.

**Christine Rieder,
Starnberg** ■