

Professionelles Telefonieren – Win-Win-Situation für Praxisteam und Patient

Dipl.-Betriebswirtin (FH) Christine Rieder über die Tücken und Chancen des Telefonierens

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. Christine Rieder, Dipl.-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 eines ihrer Spezialgebiete. Speziell für Zahnarztpraxen hat sie jetzt ein Fachbuch zum Thema mit einer Audio-CD für praktische Übungen geschrieben (siehe Kasten). Im folgenden Interview erläutert sie, was beim Telefonieren oft schief läuft und wie man sich als Praxis professionell und sympathisch auch am Telefon präsentieren kann.

DZW: Was war für Sie der Anlass, dieses Buch zu schreiben? Ist der „Leidensdruck“ Ihrer Meinung nach in den Praxen so groß?

Christine Rieder: In der einschlägigen Literatur wird meines Erachtens zu sehr die rein funktionale Ebene des Telefonierens beschrieben. Die emotionalen Aspekte, insbesondere die Wirkung der Stimme auf den Anrufer, kommen dabei entweder nur marginal oder gar nicht vor. Hier setzen mein Buch und die dazugehörige CD an, übrigens auch die erste Veröffentlichung zum professionellen Telefonieren in der Zahnarztpraxis. Durch Übungen, Negativ- und Positivbeispiele

und deren akustische Wiedergabe auf der CD soll deutlich werden, was unprofessionelles von professionellem, serviceorientiertem Telefonieren unterscheidet.

In sehr vielen Zahnarztpraxen findet nach wie vor keine trennscharfe Unterscheidung statt, wie ich immer wieder feststellen kann. Sie glauben gar nicht, wie häufig ich es erlebe, dass Azubis das Telefon bedienen – nach dem Motto: Telefonieren kann doch jeder! Es sind dann genau die Praxen, die sich darüber beschweren, dass die Patienten heutzutage so schwierig sind.

Hier ist der Leidensdruck schon groß, allerdings nicht, was die eigene Wahrnehmung anbelangt, die häufig auf Fehleinschätzungen beruht. Erst wenn ich die Wirkungsunterschiede im Hinblick auf Wortwahl und Stimmgestaltung mit den Teams bearbeite, erkennen die Mitarbeiter, dass sie selbst häufig durch ihre Art, auf den Anrufer zu reagieren und mit ihm umzugehen, den „normalen“ zum „schwierigen“ Anrufer machen. Danach macht es bei vielen Mitarbeitern und Inhabern „Klick“.

Viele meiner Teilnehmer sind auch überrascht, wie einfach es ist – wenn man das richtige Kommunikationswerkzeug hat –, den Patienten am Telefon zu steuern. Mir war es ein Anliegen, mit dem Buch Schritt für Schritt zu zeigen, wo man für sich selbst, aber natürlich auch im gesamten Team, ansetzen, sich überprüfen und verbessern kann, um Kommunikationsabläufe kräftesparender und zeit-effizienter zu gestalten, um so die Praxis nach vorne zu bringen.

DZW: Wie überzeugen Sie Praxisinhaber, dass für das gesamte Praxisteam ein Telefontraining notwendig ist?

Rieder: Es ist schon so, dass Praxisinhaber, die sowieso viel von regelmäßiger Mitarbeiterfortbildung halten, direkt auf mich zukommen. Das sind aber Praxen, die eh schon ganz gut aufgestellt sind und die wissen, dass nur beständiges Training für bleibenden Erfolg sorgt. Hier bin ich dann für die Feinabstimmung von wichtigen Details zuständig.

Dann habe ich Praxisinhaber, die mich einschalten, wenn sich die schwierigen Patientenfälle in ihrer Praxis häufen. Dazu kommt, dass während eines allgemeinen Praxis-Check-Up neben Kommunikation, Service und Verkauf auch das professionelle Telefonieren auf meiner Agenda steht. Da bieten sich für mich viele Möglichkeiten aufzuzeigen, dass besonders das Verhalten am Telefon ein wichtiger Bereich innerhalb der gesamten Praxis- und Patientenkommunikation ist, den nicht nur die Mitarbeiter, sondern auch die Zahnärztinnen und Zahnärzte gezielt zur Optimierung des Patientenkontakts und zur Patientensteuerung einsetzen können.

Durch praktische Beispiele und im Gespräch erkennen die Teams dann häufig, dass zum Beispiel durch die – meist unbewusste – Negativ-Darstellung von Sachverhalten Patientengespräche sehr schnell in eine Negativ-Richtung gelenkt werden, die viel Zeit und Energie kostet – am Telefon, aber auch in der Weiterführung im persönlichen Gespräch. Meistens entwickelt sich dann sehr schnell aus der Beobachtung heraus ein Bewusstsein für die eigenen Optimierungsmöglichkeiten und die dafür erforderliche Bereitschaft und Offenheit für neue Wege, die wir dann gemeinsam systematisch einüben.

DZW: Wo sehen Sie als erfahrener Coach die größten Defizite?

Rieder: Praxisinhabern und ihren Teams ist oft nicht klar, dass allein schon ihre Stimme beim Erstkontakt am Telefon Gefühle beim Anrufer auslösen, die den Fortgang der Patientenbeziehung zum Arzt und seinem Praxisteam entscheidend beeinflussen. Allzu knappe, unhöfliche, zuweilen schnippische

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.



Telefonansprachen, die natürlich auch immer viel mit Stress und enormem Zeitdruck zu tun haben, werden häufig nicht als Auslöser für eine schwierige Patientenbeziehung gesehen. Die Stimme macht halt die Stimmung, und die zielt direkt auf Emotionen ab – eine einfache Wahrheit, die wir selbst immer wieder bewusst und unbewusst erleben, die aber nach wie vor stark unterschätzt wird.

Nach wie vor beobachte ich auch in vielen Praxen ein Unbehagen gegenüber einheitlichen, professionellen Standardformeln sowie ein fehlendes Verständnis für die Bedeutung der Unterscheidung in berufliches und privates Verhalten, was gerade am Telefon zu eklatantem Fehlverhalten führen kann.

DZW: Warum ist das professionelle Telefonieren so wichtig für eine gut organisierte Zahnarztpraxis?

Rieder: Das professionelle Telefonieren lässt für beide Teilnehmer – Praxisteam und Patient – eine Win-Win-Situation entstehen: Das Team kann viel zeiteffizienter arbeiten, beim Patienten stellt sich gleich beim ersten Telefonat eine hohe Kompetenzerwartung ein, verbunden mit einem Wohlgefühl des Willkommenseins. Wenn das Team alles so freundlich, hilfsbereit und serviceorientiert abwickelt, wird dieses Verhalten auf den Zahnarzt und alle weiteren Praxisvorgänge übertragen.

Eine von allen Mitarbeitern einheitlich praktizierte Begrüßungsformel mit anschließenden Fragen bietet zum Beispiel ein sehr gutes Gerüst, von den Patienten alle relevanten Daten in kürzester Zeit zu erfahren. Auch kann man so direkt vorgeben, was wichtig und wesentlich ist. Viele meiner Kunden haben mir berichtet, dass nach der Einführung von Standardformeln – die zugegebenermaßen viel Überzeugungsarbeit erfordert – auf einmal alles viel reibungsloser, schneller und harmonischer abläuft.

Die Umstellungsphase im persönlichen Telefonverhalten bedeutet aber erst einmal einen erhöhten persönlichen Einsatz, verbunden mit dem Mut, Neues in sein Verhalten zu integrieren. In dieser Lernphase springen dann auch wieder einige in das alte Verhalten zurück, weil sie den Einsatz scheuen oder zu wenig Ausdauer haben.

DZW: Konkret gefragt: Wie können Praxisteams am besten mit Ihrem Buch arbeiten? Wovon können Sie am meisten profitieren?

Rieder: Das Buch bietet die Möglichkeit, sich bei der systematischen Durcharbeit – Kapitel

für Kapitel – erst einmal ein bisschen theoretisches Rüstzeug anzueignen. Die CD ist als ganz wichtige Ergänzung und Vertiefung gedacht, denn hier kann man der zuvor gelesenen Theorie akustisch nachspüren.

Jeder hat natürlich eine subjektive Wahrnehmung, wie er selbst am Telefon klingt. Mit verschiedenen Sprechern und Stimmlagen machen wir anhand der Negativ-/Positiv-Beispiele deutlich, welche enormen Auswirkungen kleine Stimmlagenverschiebungen haben. Das ist für das gesamte Team interessant: Einmal, um zu erkennen, was es heißt, eine Stimme aktiv zu gestalten und zu steuern, dann aber auch, um das professionelle Telefonverhalten als festen Service-Bestandteil für die Patienten im Team zu verankern. Es ist wichtig zu erkennen, dass es gerade bei diesem Thema um ehrliche und kollegiale Rückmeldungen für jeden und für jede geht.

So sind auch die einzelnen Übungen aufbereitet, die jeder für sich, aber auch das ganze Team machen sollte – immer in kleinen, geduldigen Schritten. Es geht dabei um die Wirkung am Telefon und um Wirkungsziele und darum, wie diese am besten erreicht werden können. Am Ende steht ja immer der Praxiserfolg – und dieser ist immer auch ein Teamerfolg.

DZW: Welche Vorgehensweise würden Sie Praxisteams raten?

Rieder: Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen. Es hat auch keinen Sinn, dass ein Pra-

xisinhaber entscheidet „Ab morgen machen wir alles anders“ und bislang ungewohnte Verhaltensweisen seinem Team aufzuzwingen. Natürlich muss eine Grundbereitschaft zur Veränderung vorhanden sein, ebenso wie die Bereitschaft, an sich und seinem Verhalten arbeiten zu wollen. Im Team muss klar sein, dass jeder mit seinen Fähigkeiten wertgeschätzt wird und nie die Gefahr besteht, dass jemand lächerlich gemacht oder zu etwas gezwungen wird, was er absolut nicht mittragen kann.

Das bringt meistens ordentliche Diskussionsprozesse in Gang, bei denen sich auch die Inhaber einiges von ihren Mitarbeitern anhören müssen. Wenn das in einer vertrauensvollen und wertschätzenden Atmosphäre geschieht, können alle nur davon profitieren und merken schnell, dass die gegenseitige Rückkoppelung auch den Gemeinschaftsgeist und das Zusammengehörigkeitsgefühl stärkt.

Eine externe Unterstützung durch einen Profi verkürzt nach meiner Erfahrung diese Diskussionen und lenkt sie in die gewollten Bahnen für die Praxis. Für die Umsetzung solcher Veränderungen sollte man sich zeitlich nicht unter Druck setzen, sondern Etappenziele vereinbaren, die für jeden realistisch zu schaffen sind. Und natürlich darf der Humor – eigentlich wie in allen Lebenslagen – nicht fehlen. Denn Freude, Spaß und Lachen sind ein guter Nährboden für erfolgreiches, gemeinsames Arbeiten. ■

Professionelles Telefonieren ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für eine gut funktionierende Praxis und einen professionellen Außenauftritt. Welche hohen Anforderungen im kommunikativen, emotionalen und sprachlichen Bereich damit verbunden sind, beschreibt Praxisberaterin und Trainerin Christine Rieder in ihrem Buch **Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und sein Team** anhand zahlreicher Praxissituationen.

Die beigelegte Audio-CD bietet zusätzliche Hörbeispiele und praktische Übungen für eine gezielte Weiterentwicklung.

Rieder, Christine: *Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und*



sein Team, Zahnärztlicher Fach-Verlag, Heme, 1. Auflage 2012, 69 Euro inkl. MwSt. (zuzüglich Porto und Verpackung), Bestell-Nr. 65333, ISBN 978-3-941169-26-5