

PRAXISORGANISATION

Erfolgsfaktor: Professionelles Telefonverhalten von Praxisteam und Implantologe

von Christine Rieder, Praxis Erfolgstraining, Starnberg

„Telefonieren kann doch jeder ... wozu braucht es dafür denn ein eigenes Training?!“ Dies ist eine häufig gehörte Aussage im Zusammenhang mit dem professionellen Telefonieren in implantologischen Arztpraxen. Meine Antwort darauf lautet: „Ja, nur jeder erzielt ein anderes Ergebnis und eine andere Wirkung mit seinem Telefonat!“ Wie der genaue Eindruck ist, wissen viele Implantologen nicht, weil sie sich während der Arbeitszeit nicht an der Rezeption befinden, sondern im Behandlungsraum. |

Professionelles Telefonieren ist Schwerstarbeit

Das Telefon als Arbeitsgerät in der Zahnarztpraxis ist eines der am meisten unterschätzten Arbeitsgeräte mit dessen Auswirkungen auf den Praxiserfolg. So kommt es, dass in vielen Zahnarztpraxen ungeschultes Personal oder sogar Azubis das Telefon bedienen dürfen und nicht zwischen beruflichen und privaten Verhaltens- und Gesprächsweisen unterschieden wird. Das ist ein verhängnisvoller Fehler, den jede Praxis vermeiden sollte!

Sowohl für Neu- als auch für Bestandspatienten ist das Telefon das Hauptkommunikationsmittel, um mit der Zahnarztpraxis in Verbindung zu treten. Abhängig von der Praxisgröße finden in einer Praxis 20 bis 100 Telefonate täglich statt. Wie sieht nun diese „akustische Visitenkarte“ Ihrer Praxis aus? Erzeugt sie eine hohe Kompetenzerwartung in das Können des Zahnarztes und sein Team oder entstehen bereits in dieser frühen Kontaktphase mit der Praxis beim Patienten unangenehme Gefühle? Der Anrufer macht sich bereits zu diesem frühen Zeitpunkt eine Vorstellung vom behandelnden Zahnarzt, seinem Team und seiner Praxis – bewusst und unbewusst, positiv oder negativ.

Auch kurz vor Feierabend – nach dem vielleicht 100. Gespräch am Tag – noch mit der gleichen Frische, Freundlichkeit, Geduld und Lösungsorientierung am Telefon aufzutreten wie am Morgen zu Beginn des Tages, erfordert ein hohes Maß an emotionaler Disziplin und professionellen Umgang mit Stimme und Sprache. Denn den Anrufer interessiert nicht, ob es gleich Feierabend ist oder nicht – er will sein Problem gelöst haben ... und zwar möglichst schnell und freundlich!

Im Vergleich zum persönlichen Gespräch fehlen am Telefon die nonverbalen Ausdrucks- und Informationsmittel für die Interpretation des jeweiligen Gesprächspartners und dessen Botschaft. Dies erschwert für beide Partner den Kommunikationsprozess erheblich. Die Stimme kann Aufmerksamkeit schaffen und Interesse wecken, aber ebenso das Gegenteil bewirken. Deutlich wird dies, wenn Sie sich vorstellen: Sie sind auf einem zahnmedizinischen Kongress und hören sich den Vortrag einer Implantologie-Koryphäe an. Der Vortragende spricht jedoch mit einer piepsigen Stimme und in einem



Kein ungeschultes Personal oder Azubis an das Telefon!

Das Telefon – die „akustische Visitenkarte“ der Praxis

Die Stimme kann Interesse wecken, aber auch das Gegenteil bewirken

monotonen, flachen Tonfall ohne Gestik und Mimik. Was werden Sie von den Inhalten dieses Vortrages behalten? Wenn Sie sich dies bewusst machen, dann wird auch deutlich, wie ausschlaggebend ihr Tonfall, ihre Gestik, ihre Mimik und die Art zu sprechen im persönlichen Gespräch mit ihren Patienten ist und welchen Einfluss dies beispielsweise auf ein Aufklärungs- oder Behandlungsgespräch hat.

Kommunikationsabläufe kräftesparend und effizient gestalten

Gibt es in der Praxis keine einheitlichen, für alle gültigen Standard-Sprechs für immer wiederkehrende Situationen am Telefon, so entsteht durch jeden Mitarbeiter eine andere akustische Visitenkarte der Praxis. Der eine meldet sich beispielsweise nur knapp mit einem „Dr. Müller, guten Tag“, der nächste ist unter Zeitdruck und verkürzt daher noch einmal und sagt nur „Dr. Müller“, und der dritte meldet sich freundlich und aktiv mit einem „Guten Tag, implantologische Zahnarztpraxis Dr. Müller, Sie sprechen mit ...“.

Damit sich beim Anrufer Gefühle wie Sicherheit und Klarheit bezüglich der Professionalität entwickeln können, sollten für alle verbindliche Standardregeln für Alltagssituationen wie zum Beispiel die Begrüßung, das Weiterverbinden und die Verabschiedung vereinbart werden. Bei der Integration von einheitlichen Standards wie zum Beispiel eine einheitliche Meldeformel am Telefon entsteht häufig im Praxisteam viel Abwehrverhalten und eine Diskussion über das „Für“ und „Wider“ solcher professionellen Vereinheitlichungen. Der Grund hierfür liegt in den negativen Erfahrungen mit Telefon-Hotlines, die von mehrmaligem Weiterverbinden und einer übertriebenen künstlichen Freundlichkeit geprägt ist. Die Mitarbeiter haben daher Angst, sie könnten ähnlich negativ auf ihre Anrufer wirken.

Die Macht der Sprache positiv nutzen

Die Macht der Sprache erleben Sie täglich mit dem einfachen Wort „Spritze“. Es wird zwar nicht typischerweise am Telefon verwendet, der Mechanismus ist an diesem Beispiel jedoch besonders deutlich zu erkennen. Patienten werden oft schon blass vor Angst, wenn sie nur das Wort „Spritze“ hören. Sie fühlen gleichsam schon die damit verbundenen Schmerzen. Der Vorgang „eine Spritze bekommen“ kann in zweifacher Weise – positiver oder negativ - beschrieben werden und die damit verbundenen Gefühle ausgelöst werden.

■ Beispiel: Beschreibung von „Patient bekommt eine Betäubungsspritze“

Negative Formulierung ☹	Positive Formulierung ☺
„Ich gebe Ihnen jetzt eine Spritze, damit ich in Ruhe an Ihnen arbeiten kann ...“	„Sie bekommen jetzt eine Betäubung und dann können Sie sich ganz entspannt zurücklehnen während der Behandlung und spüren nichts mehr ...“

Mit dem Wort „Betäubung“ sind Bilder von Ruhe und Entspannung verbunden und diese werden indirekt über die Sprache dem Patienten vermittelt. So kann man über eine konsequente positive sprachliche Ausrichtung über die

Standardregeln für Begrüßung, Weiterverbinden und Verabschiedung

Beispiel für positive und negative Beschreibung

Positive Worte lösen angenehme Gefühle aus und erleichtern die Arbeit

gewählten Worte und Ausdrücke die Gefühle und Reaktionen des Anrufers gezielt steuern und spart zusätzliche Gesprächszeit. Die positive Sprache wählt dabei Formulierungen und Worte, die eine neutrale bis positive Vorstellung beim Zuhörer auslösen. Die positive Sprache wirkt über die positiven Vorstellungsbilder sowohl nach außen auf den Anrufer bzw. Zuhörer als auch nach innen auf den Sprecher selbst. Bedenken sie folgenden Grundsatz: Nur wenn der Patient Sie versteht, vertraut er ihnen und folgt Ihren Anweisungen ... bis hin zur Begleichung der Rechnung!

**Grundsatz:
Der Patient muss
Sie verstehen**

Wenn dieser Grundsatz banal und selbstverständlich für Sie klingt, dann empfehle ich Ihnen folgende Überprüfung: Fragen Sie einen Freund, der beruflich nicht aus der Zahnmedizin kommt, ob Sie mit ihm ein Gespräch führen und ihm ein Implantat oder einen schwierigen Befund erklären dürfen. Ermutigen sie ihn jedoch vorher unbedingt, dass er Sie jedesmal unterbrechen soll, wenn sie einen Begriff verwenden, den er nicht versteht! Notieren sie sich danach alle Begriffe, ersetzen diese später mit deutschen Worten und verwenden sie ab sofort konsequent im Patientengespräch.

Einige Merkmale der positiven Sprache sind zum Beispiel:

- Vermeiden Sie möglichst alle Anglizismen und Fachausdrücke!
- Sprechen Sie alle Abkürzungen aus (zum Beispiel HKP, OP etc.)
- Sprechen Sie immer darüber, was Sie für den Anrufer tun können.
- Sprechen Sie immer über Lösungen statt Probleme zu formulieren.
- Sprechen Sie immer in der Gegenwartsform (Präsens).
- Überdenken Sie Ihre Wortwahl – Ihr Zuhörer will positive Worte hören!
- Sprechen Sie den Anrufer immer mit seinem Namen an – mehrmals.
- Verwenden Sie häufiger die Aktivform statt des Passivs.

**Merkmale der
positiven Sprache**

Beispiele für positive und negative Formulierungen des Implantologen und des Praxisteam

Die positive emotionale Patientensteuerung durch die Verwendung aktiver Formulierungen bedeutet eine Umstellung im Alltagsverhalten, die viel bewusste Aufmerksamkeit vom Sprechenden erfordert. Folgende Übersichten für den Implantologen und sein Team enthalten typische, oft gehörte Negativ-Beispiele aus dem Praxisalltag mit dazu passenden positiven Formulierungen.

■ Negative und positive Formulierungen des Implantologen

Negative Formulierung	Positive Formulierung
Bei Recall-Anruf nach einer Zahntfernung: „Guten Tag Frau Müller. Na, wie geht es Ihnen? Haben Sie noch Schmerzen oder gibt es Probleme?“	Bei Recall-Anruf nach einer Zahntfernung: „Guten Tag, Frau Müller, hier spricht Andreas Wagner (Arztname) – Ihr Zahnarzt. Ich wollte mich erkundigen, wie es Ihnen geht und ob alles soweit in Ordnung bei Ihnen ist?“
Das Implantat müssen Sie aber selbst bezahlen, das zahlt Ihnen die gesetzliche Krankenkasse nicht ...	Wenn Sie sich für hochwertigen Zahnersatz mit einem Implantat entscheiden, dann haben sie damit sicher langfristig gesehen das Beste für sich. Hierfür entsteht dann ein Betrag von circa ... Euro für Sie.

Negative Formulierung	Positive Formulierung
Das kann natürlich teuer werden – so ein Implantat, wenn Sie es selber bezahlen müssen ...	Im Vergleich zu einer Brücke bleiben beim Implantat die beiden angrenzenden Zähne unversehrt. Es wird nur das Implantat behandelt. Eine Versorgung mit einem Implantat in Ihrer Situation kostet ... € und dafür haben Sie ...
Das ist schon eine größere Operation und Sie müssen sich auch für eine gewisse Zeit einschränken mit dem Essen ...	Nach dem Eingriff können Sie den guten Abheilungsverlauf auch selbst aktiv mit gestalten, nämlich indem Sie ...
Beim Implantat kommt eine Schraube in Ihren Kieferknochen und darauf wird dann der neue Zahn montiert ... das hält bombenfest ...	Ein Implantat ist dem normalen Zahn mit seiner Wurzel nachgebildet. Sehen Sie (Implantat-Modell zeigen), dabei ist dies die künstliche Wurzel (Implantologe zeigt auf die Schraube) und darauf kommt dann der dazugehörige Zahn. Damit ist eine Stabilität gewährleistet wie bei Ihren eigenen Zähnen ...
... das ist alles gar kein Problem und ein Routineeingriff – das mache ich täglich x-mal, da müssen Sie sich gar nichts dabei denken!	Ich verstehe Ihre Bedenken vor diesem Eingriff und kann Ihnen versichern, dass wir alles tun werden, dass es für Sie angenehm und gut verläuft. Als Implantologe bin ich auf diese Art der Eingriffe spezialisiert und mache dies schon seit ... (einfügen) Jahren.

■ Negative und positive Formulierungen des Praxisteam

Negative Formulierung	Positive Formulierung
Da kann ich Sie schon noch dazwischen schieben, das wird aber dauern ...!	Gerne, Frau Müller, Sie haben die Möglichkeit, kurzfristig vorbeizukommen, ich bitte Sie aber, dass Sie ein bisschen Zeit und Geduld mitbringen. Oder Sie können am ... um ... (späterer Termin, normal nach dem Bestellplan) kommen, dann ist die Wartezeit kürzer. Was ist Ihnen lieber?
Da muss ich erst nachschauen ...	Gerne, ich sehe sofort für Sie nach Frau Müller ...
Sie müssen schon entschuldigen ...	Es tut mir Leid, bitte entschuldigen Sie, dass ...
Da täuschen Sie sich aber ...	Warum meinen Sie, dass ...
Da müsste ich erst den Herrn Doktor fragen.	Frau Mustermann, ich frage sofort Herrn Doktor Huber. Ich bin gleich wieder bei Ihnen, bleiben Sie bitte dran.
Einen Moment bitte, da müssen Sie schon kurz warten.	Gerne. Ich frage sofort nach ... (Falls absehbar, dass mehr Zeit hierfür erforderlich ist:) Gerne kläre ich das für Sie. Darf ich Sie hierzu in ... Minuten/ Stunden zurückrufen?
Das geht leider nicht ...	Ich verstehe, gerne können Sie ... (hier einfügen, was möglich ist)
Das wird schon eine Weile dauern, bis wir den Befund von ... haben werden.	Sie erhalten den Befund voraussichtlich am ... Sollen wir Sie anrufen, wenn uns das Ergebnis vorliegt?
Das geht leider nicht, weil wir freitags nur bis Uhr arbeiten	Gerne sind wir am Montag wieder für Sie da. Sie können am Montag um ... oder um ... kommen. Geht das bei Ihnen?
Das haben Sie falsch verstanden ...	Entschuldigen Sie bitte, da habe ich mich missverständlich ausgedrückt. Ich meinte, dass Sie ... (Sachverhalt nochmal mit anderen Worten schildern)



▾ WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Scannen Sie den nebenstehenden QR-Code. Damit gelangen Sie zu einer Website, auf der Sie ein Hörbeispiel unterhalb des Bildes anklicken können. Hören Sie sich dort die unterschiedlichen Meldeformeln an und verschaffen Sie sich damit selbst einen Eindruck.
- Mit dem Telefontrainingsbuch „Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und sein Team“ vom Zahnärztlichen Fach-Verlag, geschrieben von der Autorin dieses Beitrages, können Sie die Telefonkompetenz Ihrer Praxis gezielt weiterentwickeln.