



## Der Rezeptionsknigge

Sybille David

An der Rezeption laufen die Fäden der Praxis zusammen, sie ist gleichzeitig Schaltzentrale und Repräsentationsraum, hier schlägt der Puls der Praxis. An die Mitarbeiterin in diesem Bereich werden hohe Anforderungen gestellt, steuert sie doch die Außen- aber auch in ganz besonderem Maße die Innenwirkung, also die Harmonie des gesamten Praxisteam, sowie die Wahrnehmung der Praxis beim Patienten.

Eine MitarbeiterIn an der Rezeption muss viele Eigenschaften vereinen. Sie muss über eine schnelle Auffassungsgabe verfügen, in der Lage sein, Prioritäten zu setzen, natürlich muss sie über ein empathisches Wesen verfügen, gerne lächeln und nicht zuletzt sich selbst und ihren Arbeitsbereich exzellent managen. Dazu gehört die Fähigkeit, Patienten und Kollegen, vielleicht sogar den Chef oder die Chefin zu steuern und zu führen, damit alles reibungslos läuft.

Wer dort Dienst tut, muss häufig das schier Unmögliche möglich machen. Im Behandlungszimmer gibt es eine Verzögerung, die sich auf alle wartenden Patienten auswirkt, diese verärgert und sämtliche Folgeabläufe zusammenbrechen lässt.

Dazu klingelt häufig das Telefon, aber auch persönlich anwesende Patienten beanspruchen die Aufmerksamkeit der Mitarbeiterin. Das hat nicht selten Auswirkungen,



**Abb. 1** Die Rezeption einer Praxis ist die Schaltzentrale und enorm wichtig für den Erfolg des gesamten Praxisablaufs. (Foto: proDente)

gen, die sich dann in leichter Gereiztheit, niedriger Toleranzschwelle, Hektik und Anzeichen von Überforderung äußern. Auch wenn das alles menschlich ist – professionell ist es nicht. Patienten erwarten stets gut gelaunte, belastbare und vor allem freundliche MitarbeiterInnen, die auf besondere Wünsche und Erwartungen eingehen können und wollen.

### ■ Wie kann man das schaffen?

Eine gute Voraussetzung, in diesem wichtigen Bereich der Praxis erfolgreich zu sein, ist eine positive Grundeinstellung zum Umgang mit Menschen unter-

schiedlicher Art. Nur wer auch einmal über sich selbst lachen und ein bisschen Stress geradezu belebend findet, wird Spaß am Bereich Rezeption finden. Der Rezeptionsknigge ist dabei ein Ratgeber, den Sie immer parat haben sollten. Mit unseren Tipps wollen wir alle MitarbeiterInnen an der Rezeption unterstützen.

### *Tipp 1* Überlassen Sie möglichst wenig dem Zufall

Die meisten Situationen an der Rezeption sind so genannte „Routinen“, also ständig wieder-



kehrende Abläufe. Dazu gehören die Terminvergabe, Telefonate, Patientenempfang – und Verabschiedung, Auskünfte erteilen, die Zimmerbelegung steuern etc. In vielen Praxen gehören zur Rezeptionstätigkeit auch die gesamte Praxisabrechnung und die Verwaltung. Hier macht es Sinn, diese Prozesse zu standardisieren. Was heißt das nun genau? Sie legen gemeinsam mit der Praxisleitung und Ihren KollegInnen fest, wie die einzelnen Prozesse ablaufen sollen. Bei der Entwicklung dieser Standards berücksichtigen Sie sowohl die Praxiserfordernisse, als auch die Patientenerwartungen.

#### *Beispiel:*

In vielen Praxen ist die Rezeption von einer Mitarbeiterin besetzt, jedoch nehmen auch KollegInnen aus dem Behandlungsbereich Terminvergabe vor, stellen ein Rezept aus oder händigen Unterlagen aus, nehmen Telefonate an etc. Nicht immer geht das professionell von statten, meist ist die Rezeption so klein, dass sich zwei MitarbeiterInnen eher behindern, als dass sie zügig nebeneinander arbeiten können. Vergibt die eine Kollegin einen Termin an einen wartenden Patienten, kann die eigentliche Rezeptionskraft nicht gleichzeitig das Terminbuch nutzen, um z. B. einem Anrufer einen Termin zu geben. Dieser Kuddelmuddel muss nicht sein.

Legen Sie fest, dass die ZimmerkollegInnen den Patienten bis an die Rezeption begleitet, Ihnen den Zettel mit den erforderlichen Terminen überreicht, sich dann vom

Patienten verabschiedet, während Sie nun die Terminvergabe vornehmen. So vermeiden Sie die Drängelei hinter der Rezeption und unnötige Hektik, die der Patient überhaupt nicht schätzt. Nach diesem Schema legen Sie auch alle weiteren Prozesse fest, z. B. ob auch andere KollegInnen ans Telefon gehen sollen, wenn Sie gerade mit einem Patienten beschäftigt sind, oder ob hier der Anrufbeantworter gute Dienste leisten kann.

### **Tipp 2** **Empfang und Verabschiedung von Patienten**

Ein ganz wichtiger Prozess ist der Patientenempfang und die Verabschiedung von Patienten. Hier gilt: „Das erste prägt, das letzte bleibt“. Nicht nur der freundliche und wertschätzende Empfang eines Patienten, sondern ebenso dessen professionelle Verabschiedung sollte in Ihren wichtigen Standardprozessen berücksichtigt werden. Was erwartet ein Patient, der Ihre Praxis besucht?

Zunächst einmal möchte er beim Eintreten in die Praxis sofort wahrgenommen werden, erwartet ein freundliches Lächeln und eine herzliche Begrüßung. Eine keineswegs ungewöhnliche oder überzogene Erwartung. Und dennoch werden selbst diese einfachen Wünsche häufig nicht erfüllt.

Die Rezeptionsmitarbeiterin sitzt vor ihrem Computerbildschirm, ist vertieft in ein Gespräch mit einer Kollegin, ein weiterer Patient

erhält gerade Termine, sodass der gerade eintretende Patient unbewusst als Störung empfunden wird und nicht einmal das wenige bekommt, das er erwartet. Eben kein freundliches Lächeln, kein Augenkontakt, keine namentliche Begrüßung. Schade – so wird eine große Chance zur Patientenbindung leichtsinnig vertan. Natürlich ist keine Rezeptionsmitarbeiterin absichtlich unfreundlich oder lässt einen Patienten absichtlich lange an der Rezeption warten. Meist kommt einfach zu viel zusammen, so dass die Entscheidung schwer fällt, wie man sich verhalten soll.

Die Rezeptionsknigge-geschulte MitarbeiterIn macht es besser. Sie kennt ihre Standards, die sie ja schließlich selbst mit entwickelt hat und die z. B. folgendermaßen aussehen könnten:

- Beim Eintreten eines Patienten erhält dieser meine ungeteilte Aufmerksamkeit.
- Sollte ich gerade mit einem anderen Patienten beschäftigt sein, begrüße ich den eintretenden Patienten dennoch kurz und mit einem herzlichen Lächeln, bitte ihn für einen Moment ins Wartezimmer.
- Telefoniere ich gerade mit einem Patienten, wenn ein weiterer Patient die Praxis betritt, leite ich diesen, dann jedoch mit Mimik und Gestik, freundlich ebenfalls ins Wartezimmer.
- Befinden sich gerade KollegInnen an der Rezeption, wenn ein Patient herein kommt, verlassen diese unaufgefordert die Rezeption sofort, bzw. beenden ihr Gespräch und kümmern sich um den Patienten,



während ich am Telefon oder mit einem anderen Patienten beschäftigt bin.

- Klingelt das Telefon während der Terminvergabe mit einem Patienten, wird auf den AB umgeleitet, sofern keine Kollegin den Anruf annehmen kann etc.

Diese Qualitätsstandards stellen sicher, dass der Patient stets im Mittelpunkt Ihrer Aufmerksamkeit steht. Ohne Standards kann es vorkommen, dass oben beschriebene Situationen von jeder Mitarbeiterin anders interpretiert wird – und dies möglicherweise nicht im Sinne der Praxis.

### Tipp 3

#### Lächeln geht immer

Aus der Hirnforschung wissen wir, dass unser Gehirn pro Sekunde ca. 11 Millionen (!!) Bits an Informationen über unsere Sinne erhält. Davon kann es lediglich 40 Bits bewusst verarbeiten. Das bedeutet, dass 99,9996% aller Signale, die auf uns wirken, von unserem Gehirn unbewusst verarbeitet werden und unterschwellig einen entscheidenden Einfluss auf unser Verhalten haben.

Betrifft nun ein Patient Ihre Praxis, erhält er eine Fülle von Informationen, z. B. Geruch, Geräusche, visuelle Eindrücke. Er hat bewusst sicher Verständnis dafür, wenn er nicht sofort die ungeteilte Aufmerksamkeit der Rezeptionsmitarbeiterin erhält, aber sein Unterbewusstsein registriert den Aufmerksamkeitsmangel ganz akribisch und legt ihn im Negativspeicher des Gehirns sorgfältig ab.

### Abb. 2

Auch die Verabschiedung gehört zu einem professionellen Umgang mit Patienten.

(Foto: proDente)



Unser Gehirn arbeitet so, dass es nur „lohnende“ Impulse als interessant einstuft und zu einer Wiederholung „rät“. Hat Ihr Patient nun häufig schöne und befriedigende Erlebnisse in Ihrer Praxis, erfährt er Wertschätzung, Aufmerksamkeit, Interesse und Höflichkeit, geht man auf seine Bedürfnisse ein, haben Sie gute Chancen, dass Sie so einen Stammpatienten gewinnen. Diese positiven Erfahrungen sorgen dafür, dass das Gehirn mehr davon haben möchte, während häufige frustrierende Erlebnisse, die unter der Erwartung des Patienten bleiben, keine Impulse senden, Ihre Praxis wieder zu besuchen.

Dieses Wissen macht es verständlich, dass es die meist unbewussten Kleinigkeiten sind, die einen Patienten von Ihrer Praxis überzeugen – oder enttäuschen. Gerade an der Rezeption ist es ganz besonders wichtig, sich dieses Wissen tagtäglich zu Nutze zu

machen. So sind ein freundlicher Gesichtsausdruck, Augenkontakt und ein Lächeln zur rechten Zeit Bonuspunkte, die sich auf die Zufriedenheit des Patienten überaus positiv auswirken. Und das Beste daran: Lächeln kostet nichts, tut nicht weh, ist aktive Falten-Prevention und hebt sogar Ihre eigene Laune! Lächeln geht immer!

### Tipp 4

#### Stilvoll die Praxis repräsentieren

„Kleider machen Leute“ heißt ein bekanntes Sprichwort. Das gilt natürlich auch in der Praxis.

Patienten stellen unbewusst hohe Ansprüche an Ihre Erscheinung, an Kleidung, Auftreten und Benehmen. Deshalb gebührt der Praxiskleidung ganz besondere Aufmerksamkeit.

Über Geschmack lässt sich trefflich streiten, das weiß jeder. So findet eine Mitarbeiterin viel-



leicht nichts dabei, tief dekolliert und nabelfrei heißen Temperaturen zu trotzen, während eine andere sich von ihren inzwischen in die Jahre gekommenen Clogs, deren Gebrauchsspuren unübersehbar sind, nicht zu trennen vermag.

An der Rezeption kann Business-Kleidung getragen werden, wenn die Mitarbeiterin nicht im Behandlungsbereich einspringen muss. Trägt sie Praxiskleidung, sollte die sehr gut sitzen, und von hoher Qualität sein. Preiswerte T-Shirts mit verdrehten Nähten, schlechter Passform und in angegrauten Weiß- oder ausgebleichten Farbtönen stellen der Praxis ein schlechtes Zeugnis aus.

### Tipp 5

#### Positive

#### Praxiskommunikation

„Wir haben erst im Januar wieder freie Termine, da müssen Sie morgen noch mal anrufen, keine Ahnung, das hat meine Kollegin gemacht“ etc. Wie klingt das? Man weiß jetzt schon, dass der Patient, der „erst im Januar“ einen Termin bekommen soll, wütend und bockig reagieren und diesen Terminvorschlag ablehnen wird, dass der Patient, der morgen noch mal anrufen „muss“ dies möglicherweise ganz anders sieht und Ihren Rückruf ganz selbstverständlich erwartet. Schließlich ist er König Patient – und das will er auch spüren. Schlagen Sie deshalb zunächst einen Termin im Februar vor, bei dem der Patient natürlich auch sofort protestieren wird. Danach

ziehen Sie den Januartermin als Joker aus dem Ärmel. Und siehe da, plötzlich ist dieser Termin ausgesprochen attraktiv für den Patienten geworden...

Es gibt einige „No Go's“ in einer Knigge-Praxis, z. B. wird das Wort „müssen“ ersatzlos aus dem Sprachgebrauch gestrichen. Ein Patient muss nichts – die Praxis jedoch ist stolz darauf, dass sie den Patienten zurückrufen darf, um sein Anliegen schnell zu klären.

Eine weitere Unsitte ist der Aufruf aus dem Wartezimmer „Frau Patientin, Sie „dürfen“ jetzt mitkommen“. Das „dürfen“ klingt in diesem Zusammenhang etwas zu gnädig, zu gutsherrenartig und sollte deshalb nicht verwendet werden. „Frau Patientin, für Sie ist alles vorbereitet, Frau Doktor erwartet Sie schon“ klingt unbestritten besser.

Auch das unsägliche und ständig gebrauchte „kein Problem“ vermeidet eine rhetorisch geschulte Mitarbeiterin. Stattdessen verwendet sie Ausdrücke wie „gerne, sicher, für Sie mache ich das sofort, ich kümmere mich darum, wir finden eine Lösung“.

Kleinigkeiten – aber Sie erinnern sich an die „Bewertungspolizei“ unseres Gehirns – darin werden auch negative Kommunikationsmuster unbewusst bewertet – und beeinflussen alle weiteren Entscheidungen des Patienten. Wenn Sie diese Tipps berücksichtigen, wird Ihr Arbeitsfeld Rezeption Ihnen noch mehr Freude bereiten, Patienten werden freundlicher auf Sie zugehen – und mit einem Lächeln verschönen Sie sich und anderen den Tag. Garantiert. **QJ**



#### Autorin

**Sybille David**, zertifizierte Kniggetrainerin, ist seit 1985 auf die Beratung von Zahnarztpraxen spezialisiert. Personalentwicklung, Teamcoaching und Mitarbeiterführung gehören zu Ihren Aufgabenschwerpunkten. Sie coacht nach der Reiss – Profile – Methode und ist Mitglied in der Akademie für neurowissenschaftliches Bildungsmanagement. Das Buch „Der Praxisknigge“ erscheint im Quintessenz – Verlag Ende September 2012

#### Korrespondenzadresse

Sybille David  
Zahnärztliche Praxisberatung  
Tel.: 06152-18 88 30  
www.praxis-knigge.de  
www.sybille-david.de  
info@sybille-david.de