

## Der Praxisknigge (I) – Gekonnt telefonieren

Sybille David

### Benimm ist „in“

Gutes Benehmen ist wieder in, hört man allerorten. Doch war gutes Benehmen je out? Auch wenn gerade ältere Menschen den subjektiven Eindruck haben, dass das Benehmen allgemein schlechter würde, spricht der Boom an Kniggetrainings in Berufs- und Privatleben eine andere Sprache.

Möglicherweise haben auch die Generationen unterschiedliche Ansprüche an gutes Benehmen, aber der Wunsch nach Wertschätzung und Respekt ist sicher in allen Bevölkerungsschichten und Altersklassen gleich hoch. Die Bevölkerungsstatistik in Deutschland zeigt auf, dass derzeit mehr als 50 % der Gesamtbevölkerung älter als 50 Jahre ist. Männer und Frauen bilden hier ungefähr die Hälfte, was sich allerdings ab der Gruppe der über 60-Jährigen deutlich zugunsten der Frauen verschiebt.

Nimmt man nun an, dass Frauen ohnehin mehr Wert auf gutes Benehmen legen, tun Sie gut daran, Ihre Umgangsformen regelmäßig zu aktualisieren, was dann auch Ihren jüngeren Patientengruppen einschließlich Kindern zugute kommt.

Gutes Benehmen hilft auch im Praxisalltag im Umgang mit Kollegen und Chefs. Wer von sich selbst gutes Benehmen fordert

und seinen Forderungen auch gerecht wird, überträgt diese Benimmkultur automatisch auch auf andere.

Gutes Benehmen ist die Basis jeglichen Miteinanders. Nur wenn es Benimmregeln gibt, die jeder respektiert, ist ein erfolgreiches soziales Miteinander möglich.

Stellen Sie deshalb an sich selbst, an Kolleginnen und an Patienten hohe Ansprüche an den Umgang miteinander und sorgen Sie für eine gleich bleibende und nachhaltige Qualität Ihrer Umgangsformen.

#### ■ Wer war eigentlich dieser Knigge?

Adolph Freiherr von Knigge war der Spross einer uradligen, allerdings verarmten Familie. Er lebte Mitte des 18. Jahrhunderts und studierte Jura und Kameralistik in Göttingen. Bereits im Kindesalter verlor er seine Eltern und wurde von einem Vormund erzogen. Nach seinem Studium arbeitete er als Höfling an verschiedenen Fürstenhöfen. Dieses Leben war ihm jedoch zutiefst zuwider, wie man in seinem Roman „Geschichte Peter Clausens“ nachlesen kann. Er verhöhnte die „Hofschranzen“ und die affektierten Sitten bei Hofe. Ab 1780 lebte Knigge in Frankfurt am Main, wo er sich seinen schriftstellerischen



**Abb. 1** Ein Telefon gab es zu Knigges Zeiten zwar noch nicht, trotzdem können wir auch für die Telefonkommunikation einiges von ihm lernen.

Ambitionen und seinen Aktivitäten in Logen und Geheimbünden widmete. 1788 erschien die erste Ausgabe seines wohl bekanntesten Werkes „Über den Umgang mit Menschen“ (heute einfach kurz als „Knigge“ bekannt). Knigge beabsichtigte damit Aufklärung in Bezug auf Taktgefühl und Höflichkeit im Umgang mit den Generationen, Berufen, Ständen und Charakteren, die einem auch Enttäuschungen ersparen sollte. Man kann seine durchdachten und weltkundigen Erläuterungen sehr wohl als angewandte Soziologie würdigen, was in den



Abschnitten *Über den Umgang mit Kindern, Über den Umgang mit Ärzten, Über den Umgang mit Jähzornigen, Über den Umgang mit Schurken* und nicht zuletzt *Über den Umgang mit sich selbst* deutlich wird.

Erst in der heutigen Zeit wird dieser Freiherr von Knigge als „Benimm-Papst“ gefeiert, der er in Wirklichkeit jedoch nicht war. Aus seinen Büchern wird deutlich, dass sein Anliegen stets der respektvolle Umgang miteinander war, das Tolerieren anderer Denk- und Lebensweisen, das Interesse an den Mitmenschen und der wertschätzende Umgang mit Familie, Freunden, Geschäftspartnern und Fremden.

#### ■ Was können wir heute von Knigge lernen?

In Ihrer Praxis kommt es mitunter zu unterschiedlichen Meinungen, unterschiedliche Temperamente treffen aufeinander, kontroverse Ansichten und kulturelle Unterschiede machen das Miteinander häufig schwer. Hinzu kommen noch die Patienten, die Ansprüche an ihre Betreuung stellen, sowie der Praxisinhaber oder die Praxisinhaberin, die sich eine professionelle Praxiskultur wünschen. Damit Sie als zahnärztliche Mitarbeiterin diesen Anforderungen gerecht werden können, soll Ihnen der Praxisknigge Hilfestellung geben. Im täglichen Umgang mit Kollegen und Chefs, in schwierigen und routinemäßigen Situationen mit Patienten, aber auch im Umgang mit Geschäftspartnern der Praxis sollen Sie die Praxis stets angemessen repräsentieren.

Dass viele der Inhalte sich gut eignen, in Ihr Praxis-QM als Prozess-Standard integriert zu werden, ist dabei kein Zufall.

#### ■ Knigge im Praxisalltag

Der wertschätzende, interessierte und respektvolle Umgang mit anderen ist die Basis unseres sozialen Lebens. Wir alle müssen lernen, mit anderen Meinungen, anderen Lebensentwürfen, anderen Sichtweisen zu leben, ohne daraus persönliche Animositäten abzuleiten. Damit uns das im privaten, wie auch im beruflichen Alltag gelingt, gilt es ein paar Regeln zu beachten.

Eine davon ist die **WIR**-Regel, die, wird sie konsequent beachtet, das Miteinander in der Praxis erleichtert und Konflikten vorbeugt:

- W** steht für **Wertschätzung** dem anderen gegenüber, seiner Meinung, seinem Aussehen, seiner Persönlichkeit.
- I** bedeutet **Interesse** für den anderen haben, für seine Gefühle, seine Befindlichkeiten, seine Persönlichkeit.
- R** schließlich steht für **Respekt**. Respekt als Basis für das tägliche Miteinander, die Achtung des anderen, respektvoller Umgang, Respekt vor dem Anderssein und Respekt vor Autoritäten wie Chef, vorgesetzter Kollegin, Patienten und Partnern der Praxis.

Diese **WIR**-Formel dient als Basis einer wertschätzenden Praxiskultur und zieht sich quer durch Ihren Praxisalltag – in der Mitarbeiterführung, der Patientenbetreuung, den Kolleginnen gegenüber.

**Praxiskultur nach der WIR\*-Regel bedeutet höchste Patientenorientierung, stilvolle Umgangsformen und Professionalität auch im stressigen Arbeitsalltag.**

## Der Telefonknigge

Die erste Kontaktaufnahme eines Patienten mit Ihrer Praxis erfolgt häufig per Telefon. Das Telefon, ein durchaus alltägliches Kommunikationsmedium, birgt einige Tücken, die hier beleuchtet werden. Meist kommt ein Anruf für Sie als zahnärztliche Mitarbeiterin unangelegen. Sie sind gerade mit einer schwierigen Rechnung beschäftigt, vergeben einen Termin oder sind im Patientengespräch. Ihr Anrufer jedoch hatte Zeit, sich auf den Anruf in Ihrer Praxis vorzubereiten und erwartet natürlich Ihre ganze Aufmerksamkeit für sein Anliegen. Um diesen Erwartungen professionell zu begegnen, sollten Sie folgendes beachten:

- **Professionell agieren**
- Stellen Sie die Lautstärke des Klingeltons auf die leiseste Stufe, wenn Ihre Rezeption durchgängig besetzt ist: dies reduziert den Geräuschpegel in Ihrer Praxis wirkungsvoll. Lautes Telefonklingeln stört und irritiert Patienten und Kollegenteam gleichermaßen.
- Sollte die Rezeption nicht immer besetzt sein, haben Sie ein Mobilteil Ihres Telefons in Reichweite, damit Sie das eingehende Telefonat schnell annehmen können.



- Aber Achtung: Hygienevorschriften einhalten!
- Ein Anrufer in Ihrer Praxis erwartet eine schnelle Annahme seines Telefonats. Langes Klingeln verärgert Patienten und ist ein schlechter Start in das Gespräch. Nach maximal 3 Klingelzeichen sollten Sie den Hörer abnehmen.
- Häufiger Fehler in dieser Situation: Der Meldetext wird schnell „abgespult“, ja oft sogar „heruntergeleiert“ – so schnell und undeutlich, dass der Anrufer gar nicht versteht, was Sie sagen. Bedenken Sie dabei bitte, dass das menschliche Ohr einige Sekunden benötigt, bevor es Inhalte der fremden Stimme wahrnehmen kann. Diese 2–3 Sekunden Zeit sollte auch Ihr Patient haben.
- Deshalb: Auch im größten Stress vor dem Abheben des Telefonhörers einmal kurz durchatmen, aufrecht hinsetzen, lächeln, dann erst das Telefonat annehmen. Diese kurze Einstimmung auf den Anrufer macht es möglich, dass Sie Ihren Meldetext nun ruhig und unaufgeregt in den Hörer sprechen – und Ihr Patient Sie versteht! Dies sind die optimalen Voraussetzungen für ein erfolgreiches Telefonat.
- Die Wahl des Meldetextes sollten Sie sorgsam und gemeinsam mit dem gesamten Team vornehmen. Es gibt unzählige Vorschläge, oft wird nach einem Telefontraining der Praxis ein umständlicher und oft ellenlanger Text halberzig in den Hörer gesüßelt. Nicht selten dauert das



**Abb. 2** Ihr Lächeln kann der Gesprächspartner hören und spüren.

einigen Ihrer Patienten schon zu lange und sie fallen Ihnen unhöflich ins Wort. Aber anstatt sich darüber aufzuregen, sollten Sie prüfen, warum dies so ist.

#### ■ Der optimale Meldetext

Nachfolgend einige Beispiele für zeitgemäße Meldetexte in der Praxis:

- *Guten Morgen, Zahnarztpraxis Auweh, Katharina Fleißig*
- *Zahnarztpraxis Dr. Auweh, Katharina Fleißig, guten Tag (guten Morgen, guten Abend)*
- *Zahnarztpraxis Auweh, mein Name ist Katharina Fleißig, guten Morgen*
- *Guten Morgen, Zahnarztpraxis Dr. Auweh, Sie sprechen mit Katharina Fleißig*

- *Guten Morgen, Zahnarztpraxis Auweh, ich bin Katharina Fleißig*

Das letzte Beispiel ist die modernste Meldeform und bescheinigt der Praxis aktuellste Umgangsformen. Die Voranstellung des Tagesgusses gibt dem Anrufer die Möglichkeit, sein Ohr auf Ihre Stimmlage einzustellen, Ihre persönliche Vorstellung mit „ich bin Katharina Fleißig“ ist identisch mit der persönlichen Vorstellung, wenn der Patient später Ihre Praxis besucht. Der oftmals gebräuchliche Zusatz „was kann ich für Sie tun?“ verlängert den Meldetext nur unnötig und ist entbehrlich. Auch die Meldeform: „Sie sprechen mit Frau Fleißig“ wird als unzeitgemäß angesehen. Sich selbst als Frau zu bezeichnen ist „out“ – stattdessen wird der Vorname vorangestellt.



### Zertifizierung Ihrer Praxis als „Knigge-Praxis“

- Sie suchen ein Positionierungsmerkmal für Ihre Praxis abseits aller Fachlichkeit?
- Sie haben bereits eine Fachpraxis mit Behandlungsschwerpunkt und möchten nun zur Patientensteuerung ein „Gütesiegel“ im Bereich Service und Patientenorientierung?
- Sie möchten sicherstellen, dass der Servicestandard Ihrer Praxis und die Qualität Ihrer Umgangsformen für Patienten erkennbar über der üblichen Norm liegt?
- Sie möchten die Erlebnisqualität in Ihrer Praxis steigern und diese Qualität sichern?
- Sie möchten die Zufriedenheit Ihrer Patienten steigern und die Ergebnisse marketingwirksam kommunizieren?
- Ab Herbst 2010 ist dies in Kooperation mit der deutschen Kniggegesellschaft erstmalig möglich.

**Zertifikat 1** wird ausgegeben von der deutschen Kniggegesellschaft nach vorherigem Training und einem entsprechenden Knigge-Audit in Ihrer Praxis.

**Zertifikat 2** macht eine Zertifizierung des Managementsystems Ihrer Praxis im Rahmen Ihres Praxis-QMs möglich. Nähere Informationen bei der Autorin des Beitrags bzw. unter [www.praxis-knigge.de](http://www.praxis-knigge.de).

Mittlerweile hat es sich auch in Deutschland eingebürgert, sich in Telefonaten mit Vor- und Nachnamen zu melden. Das hat zum einen gerade in Zahnarztpraxen den Vorteil, dass Ihre Patienten Sie am Telefon gleich zuordnen können. In vielen Praxen werden die Mitarbeiterinnen von den Chefs mit Vornamen angesprochen, welcher sich dann auch bei Patienten einprägt. Wenn Sie sich am Telefon lediglich mit Ihrem Nachnamen melden, kann sich der Patient nicht vorstellen, mit welchem Teammitglied er gerade telefoniert. Bei der vollständigen Nennung Ihres Namens jedoch werden Sie vom Anrufer sofort identifiziert. Der Meldetext soll zu Ihrer Praxis passen, er soll dem Anrufer schnell und einfach alle Informationen bieten, die dieser erwartet und ihn willkommen heißen:

- Habe ich den richtigen Teilnehmer erreicht? – Praxisname
- Wie heißt mein Gesprächspartner? – Ihr Vor- und Zuname
- Freundliche Ansprache, Tagesgruß – Guten Morgen, guten Tag, guten Abend, grüß Gott

So entsteht für den Anrufer ein durchaus positiver Eindruck. Ihr Meldetext klingt freundlich, kultiviert, die Länge des Ansagetextes ist angemessen, man hört das Lächeln in Ihrer Stimme. Ihr Patient erhält das Signal: Schön, dass Sie anrufen, ich bin gerne für Sie da. Wenn Sie nun Ihrem Meldetext noch eine angenehme Sprachmelodie verleihen, wird jeder Anrufer Ihrer Praxis sofort einige Sympathiepunkte mehr geben!

Verzichten Sie auf Meldetexte wie:

*Wunderschönen guten Tag, hier ist die Zahnarztpraxis Dr. Meier-Müller und 13 Kollegen in Salzgitter, Sie sprechen mit Ann-Kathrin Müller-Lüdenscheid, Abrechnung und Organisation, was kann ich heute persönlich für Sie tun?*

Solch ein Ansagetext ist formalistisch zwar freundlich, klingt aber gekünstelt; er zeugt von falsch verstandener Service-Übersteigerung und wirkt anbieternd. Evtl. könnte Ihr Patient sogar den Eindruck gewinnen, oh weh, ich bin in einem Call-Center gelandet, lauter freundliche Schaumschläger, die keine Ahnung haben.

Nutzen Sie eine Ihrer nächsten Teamsitzungen, um einen einheitlichen Meldetext für Ihre Praxis zu entwickeln. Nehmen Sie diesen Text dann verbindlich in Ihr Praxishandbuch auf – integrieren Sie die neue, professionelle Meldeformel direkt in Ihr Qualitäts-Management. Jedes Teammitglied sollte sich ab dem Stichtag an die einmal gewählte Meldeformel halten. Überprüfen Sie unbedingt die Einhaltung dieser Vereinbarung, ist sie doch ein wichtiger Baustein Ihrer Corporate Communication und zugleich ein Bestandteil der Außenwirkung Ihrer Praxis.

- Zum richtigen Zeitpunkt telefonieren

Wann können Sie Patienten anrufen? Als Richtwerte für Telefonzeiten in einem Privathaushalt gelten 9:30h bis 12:30h und 15:00h bis 20:00h. Ausnahme: Wenn ein früherer oder späterer



Anruf dem Patienten nützt, z.B. bei einer Terminabsage: Wenn Sie den Patienten um 8:00h bereits unterrichten, dass Sie den vereinbarten Termin um 9:15h nicht einhalten können, ersparen Sie ihm einen unnötigen Anfahrtsweg.

Erleichtern Sie Patienten die Kontaktaufnahme mit Ihrer Praxis, indem Sie Ihre Praxis-Telefonsprechzeiten öffentlich machen, z.B. per Anrufbeantworter, auf Ihrer Homepage und auf Ihren Visitenkarten. Sind bestimmte Mitarbeiterinnen oder auch die Zahnärzte an bestimmten Tagen regelmäßig nicht erreichbar, sollten Sie dies auf der Visitenkarte vermerken, das erspart dem Anrufer vergebliche Versuche.

#### ■ Ein Rückruf kann hilfreich sein

Sehen Sie bereits an der Nummer auf dem Display, dass der Anruf unangenehm wird, atmen Sie tief durch und stellen Sie sich der Herausforderung.

Kann einem Anrufer nicht gleich weitergeholfen werden, lassen Sie ihn nicht lange „in der Leitung schmoren“ – bieten Sie Rückruf an. Dies gilt auch für Anrufe von Krankenkassen oder dem zahntechnischen Labor. Keiner wartet gerne unnötig lange auf seinen Gesprächspartner oder auf eine Auskunft. Sagen Sie dem Anrufer: „Herr Doktor ist gerade in einer Behandlung, die er nicht unterbrechen kann. Wann darf er Sie zurückrufen?“ oder „Ich werde mir den Auftragszettel und die Karteikarte herausuchen und rufe Sie

wegen der Zahnfarbe gleich zurück.“ Sie gewinnen Zeit, sich in Ruhe mit der Situation zu beschäftigen und der Anrufer bekommt nicht den Eindruck, dass Sie die Unterlagen nicht auf Anhieb finden. Vermeiden Sie Killerphrasen wie „Da müssen Sie morgen noch mal anrufen“ – statt dessen sagen Sie, „Frau Fleißig wird Sie morgen um 10.00h zurückrufen“. Natürlich sollte dann die Rückrufzeit akribisch genau eingehalten werden.

#### ■ Beschwerden lieber im persönlichen Gespräch klären

Wenn ein Patient sich telefonisch beschwert, ist das immer eine ungünstige Situation für Ihre Praxis. Am Telefon kann man weder Mimik noch Gestik des Gesprächspartners sehen oder seine Stimmung einschätzen und reagiert vielleicht unbedacht. Wenn es sich machen lässt, bitten Sie den wütenden Patienten unbedingt zu einem klärenden Gespräch in die Praxis. Bereiten Sie sich dann gut auf das Gespräch vor, suchen Sie eventuell benötigte Unterlagen wie Karteikarte, HKP oder Rechnungskopie schon vorher heraus. Sorgen Sie für angenehmen Raumduft und eine angemessene Raumtemperatur, stimmen Sie sich positiv auf das Gespräch ein und legen Sie Ihr Gesprächsziel fest.

*Mehr zum Thema „Souveräner Umgang mit Beschwerden“ lesen Sie an anderer Stelle der Beitragsreihe „Praxisknigge“.*

#### ■ Namen sind Schall und Rauch? – Im Gegenteil!

Nicht nur Ihr Name ist in einem Telefonat wichtig, damit eine persönliche und individuelle Kommunikation möglich ist, sondern auch Sie sollten Ihren Patienten in einem Telefonat mehrmals mit Namen ansprechen. Nichts hört der Mensch lieber als seinen (natürlich korrekt ausgesprochenen) Namen, das signalisiert Wertschätzung, Interesse und Respekt (WIR\*). Sollten Sie den Namen des Patienten nicht richtig verstanden haben, fragen Sie gleich zu Beginn des Gespräches noch einmal direkt nach und notieren sich den Namen auf einem Zettel. Das schützt davor, dass Sie in der Aufregung des Gespräches den Namen erneut vergessen. Rufen Sie die Patientendatei bei einem Telefonat direkt in Ihrem PC auf oder ziehen Sie die Karteikarte. So haben Sie alle benötigten Angaben im Zusammenhang mit diesem Patienten parat. Der Name Ihres Patienten ist kompliziert und schwer verständlich? Lassen Sie sich den Namen buchstabieren und notieren Sie ihn später zusätzlich in Lautschrift in Ihrer Kartei. So vermeiden Sie, den Patienten das nächste Mal womöglich mit einem falsch ausgesprochenen Namen anzusprechen. Auch Besonderheiten der Namensschreibung sollten gleich von Anfang an korrekt aufgenommen werden, z.B. die unterschiedlichen Schreibweisen des Familiennamens Schmitt, Schmidt, Schmid, Vornamen wie Sybille und Sibylle, Walther und Walter, Thorsten und Torsten etc.



**Tab. 1** So buchstabieren Sie richtig.

Deutsches Buchstabieralphabet					
<b>A</b>	Anton	<b>J</b>	Julius	<b>SCH</b>	Schule
<b>Ä</b>	Ärger	<b>K</b>	Kaufmann	<b>T</b>	Theodor
<b>B</b>	Berta	<b>L</b>	Ludwig	<b>U</b>	Ulrich
<b>C</b>	Cäsar	<b>M</b>	Martha	<b>Ü</b>	Übermut
<b>CH</b>	Charlotte	<b>N</b>	Nordpol	<b>V</b>	Viktor
<b>D</b>	Dora	<b>O</b>	Otto	<b>W</b>	Wilhelm
<b>E</b>	Emil	<b>Ö</b>	Ökonom	<b>X</b>	Xantippe
<b>F</b>	Friedrich	<b>P</b>	Paula	<b>Y</b>	Ypsilon
<b>G</b>	Gustav	<b>Q</b>	Quelle	<b>Z</b>	Zacharias
<b>H</b>	Heinrich	<b>R</b>	Richard		
<b>I</b>	Ida	<b>S</b>	Samuel		

Quelle: <http://www.gilthserano.de>

Auch wenn diese Besonderheiten in der Schreibweise bei einem Telefonat noch keine Auswirkungen haben, ist hier eine Beachtung der Besonderheiten von Anfang an ratsam, damit sich ein anfänglicher Fehler nicht immer weiter durch Ihre Aufzeichnungen zieht.

### ■ Ihr Telefonarbeitsplatz

Organisation und Logistik rund ums Telefon ist eine unbedingte Voraussetzung für ein professionelles Telefonmanagement. Legen Sie sich hilfreiche Arbeitsmittel zu, z.B.:

- Telefonleitfaden (Meldetext) für eingehende und abgehende Gespräche
- Telefonnotiz, Stift
- Buchstabieralphabet
- Durchwahlnummern der Praxis
- Wichtige Telefonnummern fest im Telefon einspeichern

- Texte für den Anrufbeantworter je nach Anlass (Urlaub, Wochenende, geschlossene Praxis wegen Fortbildung etc.)
- Achten Sie auf die Geräuschkulisse: Türen zum Behandlungszimmer und Labor bleiben zu!
- Datenschutz: Keine sensiblen Gespräche im Beisein von Patienten, nach Möglichkeit Wartezimmertüre schließen, wenn Patienten- oder Praxisdaten am Telefon übermittelt werden
- Ein Spiegel erinnert Sie an Ihr Lächeln beim Telefonieren
- Eine witzige Postkarte, ein lustiges Foto animiert Sie ebenfalls immer wieder zum Lächeln – und das kann Ihr Patient hören und spüren!
- Nicht essen und trinken oder Kaugummi kauen am Telefonarbeitsplatz
- Ein frischer Blumenstrauß macht gute Laune!

### ■ Die Telefonanlage

Die meisten Praxen verfügen über eine professionelle Telefonanlage. Integrierter Anrufbeantworter, interne Wählverbindungen, Nebenstellen, alles ist vorhanden.

Häufig jedoch werden die möglichen Features einer solchen Anlage nicht oder nur selten angewandt. Insbesondere bei einer Weiterverbindung von Anrufern sollten Sie die technischen Möglichkeiten Ihrer Telefonanlage unbedingt nutzen. Keinesfalls den Hörer einfach auf den Schreibtisch legen (Ihr Patient hört genau, wie Sie das Telefon „hinknallen“ und er hört auch alles, was Sie nachfolgend sagen), oder mit dem Hörer durch die Praxis eilen, in die Sprechmuschel schnaufen – das ist höchst unprofessionell! Verbinden Sie den Anrufer per Telefonanlage



zum gewünschten Gesprächspartner, laufen Sie diesem aber nicht nach. Bieten Sie stattdessen lieber Rückruf an, wenn Sie Chef oder Kollegin gerade nicht telefonisch verbinden können.

In Ihre regelmäßigen Praxisschulungen (Rö-Unterweisung u.ä.) sollten Sie auch ein regelmäßiges Schulungs-Update für Ihre Telefonanlage mit aufnehmen. Bedienungsanleitung, Weiterverbindungsmöglichkeiten, Anrufbeantworter, Meldetext und alle weitere im Zusammenhang mit dem Telefon stehenden Themen gehören in Ihren Praxisordner (Praxis-QM) und auch in Ihren Schulungsplan. So stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiterinnen, auch Teilzeitkräfte und neue Kolleginnen mit der Technik Ihrer Telefonanlage bestens vertraut sind.

Die Mühe lohnt sich – entfallen so lästige Nachfragen von Kollegen oder Beschwerden verärgelter Patienten.

### ■ Anrufbeantworter

Der Anrufbeantworter (AB) wird von vielen Menschen „der elektronische Assistent“ genannt. Jede Praxis sollte über einen AB verfügen, erleichtert dieser doch die Kommunikation Ihrer Patienten mit Ihrer Praxis auch dann, wenn Sie persönlich nicht erreichbar sind.

Aber auch hier gilt es, auf Qualität zu achten.

#### 1. Die Qualität Ihres Gerätes

Hören Sie unbedingt Ihren AB regelmäßig selbst ab. Prüfen Sie kritisch, ob das Gerät klar klingt, oder ob unangenehme Störgeräusche die Ansage verzerrten.

Die Lebensdauer eines Anrufbeantworters, bzw. einer Telefonanlage ist begrenzt – hier sollten Sie bei Schwachstellen schnell für ein neues Gerät sorgen.

#### 2. Die Qualität Ihrer Ansage

Welche Information benötigt Ihr Patient, wenn er Sie nicht persönlich erreicht?

- Die Sicherheit, beim richtigen Anschluss zu sein: Praxisname
- Auskunft, wann er wieder jemanden persönlich erreichen kann
- Praxisprechzeiten
- Telefonsprechzeiten
- Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen

Vorschlag für einen AB-Text:  
*Guten Tag, Sie haben den Anschluss der Praxis XY gewählt. Leider können wir Ihren Anruf derzeit nicht persönlich entgegennehmen, würden uns aber freuen, wenn Sie uns nach dem Signalton Ihre Nachricht hinterlassen.*

*Möchten Sie uns persönlich erreichen, so ist dies zu folgenden Zeiten möglich:*

**Montag** von 8.00h – 12.00h

und von 13.00h – 19.00h

**Dienstag** von ... bis ...

**Mittwoch** von ... bis ...

**Donnerstag** von ... bis ...

**Freitag** von ... bis ...

**Samstag** von ... bis ...

Verzichten Sie darauf, erst alle Vormittags- und dann alle Nachmittagsprechstunden aufzusprechen – das behält kein Mensch und verwirrt Ihren Anrufer nur.  
**Die Sprechstundenzeiten ausschließlich tageweise ansagen!**

### ■ Rückrufoption – ein idealer Service für Ihre Patienten

Wenn Sie es zulassen, dass Ihre Patienten eine Nachricht auf Ihrem AB hinterlassen können, zeugt dies von höchster Servicebereitschaft. Allerdings bedeutet dieser Service auch eine große Herausforderung für Ihr Praxismanagement.

Sofern Sie einen Rückruf anbieten, muss dieser zeitnah erfolgen. Dazu muss der AB regelmäßig (mindestens einmal vor Ende der Vormittags- und einmal vor Ende der Nachmittags-Sprechstunde, besser noch öfter) abgehört werden und die Rückrufe müssen zuverlässig erfolgen. Diesen Service können Sie nur sicherstellen, wenn das Personalkontingent Ihrer Praxis dies zulässt.

Überlegen Sie deshalb genau, ob Sie diesen Dienst anbieten wollen und auch konsequent können.

### Patientenorientierte Formulierungen – Kniggestandards

Nicht nur das „wie“, sondern auch das „was“ in der Telefonkommunikation zeigt Ihrem Patienten, wie versiert Ihre Umgangsformen am Telefon sind und wie serviceorientiert Sie arbeiten.

Unsere Sprache hält einen großen Wortschatz positiver Formulierungen bereit, mit denen es Ihnen auch am Telefon gelingt, die Erwartungen Ihres Patienten an Ihre Praxis nicht nur zu erfüllen, sondern sogar zu übertreffen.



Verwenden Sie diese positiven Formulierungen ganz gezielt und vermeiden Sie negative Aussagen, die Sie häufig ganz unbewusst einsetzen. Achten Sie einmal darauf!

Vermeiden Sie Aussagen wie:

- ⊗ Kein Problem
- ⊗ Dafür bin ich nicht zuständig
- ⊗ Die zuständige Kollegin ist erst Montag wieder da
- ⊗ Oh, heute ist schlecht
- ⊗ Da müssen Sie noch mal anrufen, wenn der Chef da ist
- ⊗ Keine Ahnung

Auch Rechtfertigungen wirken negativ:

- ⊗ Meine Kollegin ist heute nicht da, deshalb...
- ⊗ Normalerweise passiert das bei uns nicht, aber gestern...
- ⊗ Die Mieten, die Gehälter, Sie wissen schon – die treiben die

Rechnung für Ihren ZE enorm in die Höhe usw....

Benutzen Sie statt dessen positive Formulierungen wie z.B.:

- ☺ Das mache ich doch gerne für Sie, Frau....
- ☺ Meine Kollegin Frau Z. ist in unserer Praxis die Spezialistin für Abrechnung. Sie wird Sie in ca. 15 Min. zurückrufen – ist das in Ihrem Sinne?
- ☺ Ich kümmere mich um die Angelegenheit und gebe Ihnen bis spätestens Montag Bescheid.
- ☺ Ich verstehe, dass Sie gerne heute noch vorbeischauchen möchten. Allerdings kann ich Ihnen morgen früh gleich um 8.00h den ersten Termin reservieren – ganz ohne Wartezeit und vor allen anderen Patienten.

- ☺ Frau Doktor behandelt gerade und kann nicht unterbrechen. Darf sie Sie gegen 12.30h zurückrufen?

Sie sehen selbst, es ist gar nicht so schwer, auch am Telefon eine positive Grundeinstellung zu re-präsentieren – das ist eine Frage der Einstellung.

Und nun viel Erfolg bei der Anwendung dieser Praxistipps. Das Thema Praxisknigge wird in weiteren Beiträgen noch intensiver erörtert. **QJ**



## Autorin

**Sybille David**, zertifizierte Kniggetrainerin, ist seit 1985 auf die Beratung von Zahnarztpraxen spezialisiert, wobei Personalentwicklung und -management, Mitarbeiterbefragungen, Netzwerkmanagement sowie Qualitätsmanagement zu

ihren Tätigkeitsschwerpunkten gehören. Hierzu bietet sie auch Seminare für Zahnarztpraxen und Labore an. Darüberhinaus ist sie Mitautorin des im ZFV erschienenen Fachbuchs „Praxismarketing mit System“ und hat Beiträge für verschiedene zahnmedizinischen Fachzeitschriften geschrieben.

## Korrespondenzadresse

Sybille David  
Zahnärztliche Praxisberatung  
Tel.: 06152-18 88 30  
E-Mail: sybille\_david@web.de  
www.sybille-david.de  
www.praxis-knigge.de