

Wohlfühlpraxis mit Strategie...

Teil 2

...der erste Eindruck zählt

► Axel Thüne

Der erste Kontakt zwischen Patient und Praxis findet meist am Telefon – der Visitenkarte der Praxis – statt. An diesem Knotenpunkt sitzt in der Regel eine freundliche Mitarbeiterin, die neben Telefonannahme, Patientenbegrüßung und -betreuung, Abrechnungssachbearbeitung noch Chefsekretärin und Teammanagerin ist. Da bleibt oftmals nur noch die gestresste Meldung am Telefon, die nach ca. 10.000 Wiederholungen, nicht mehr ganz lebendig klingt.

Hinzu kommt, dass in Zeiten der Gemeinschaftspraxen und Praxisgemeinschaften eine Länge der Meldungen entsteht, die einfach nervt. Wie sich eine prägnante Meldung finden kann, erfahren Sie jetzt.

Ein freundlicher Gruß zum Einstieg kalibriert das Gehör des Anrufers auf ihre Stimme (so kann er sie besser verstehen). Jetzt kurz den Praxisnamen. Wenn sie irgendwann beschlossen haben, ihr Tun in einen ausgefallenen Praxisnamen mit pathetischen Zusätzen zu verpacken, dann sollte zumindest bei der Meldung am Telefon eine deutliche Kürzung erfolgen. Zusätze wie „Praxis für ganzheitliche Zahnmedizin“ haben beim ersten Hören schlicht und einfach nichts verloren. Denken sie doch einfach an ihre Reaktion, wenn sie schnell einen Termin wünschen, zuvor aber eine Wortflut ertragen müssen. Nicht selten werden Mitarbeiterinnen am Praxistelefon mitten im Ansagetext unterbrochen. Spätestens dann wissen sie, dass sie dringend etwas verändern müssen. Nach Nennung des Praxisnamens folgen Vor- und Zuname der Mit-

arbeiterin und alle relevanten Informationen sind geflossen. Wir müssen dem Hörer am anderen Ende nicht unbedingt sagen, dass er mit uns spricht („sie sprechen mit“). Dass ein Name wie Lisa Müller, ein Name ist, ist auch klar. Es braucht kein „mein Name ist...“ zwischengeschaltet zu werden. Diese Floskeln stammen noch aus Zeiten, in denen wir keine Vornamen am Telefon genannt haben.

Nach der Namensnennung muss auch kein „was kann ich für sie tun?“ angehängt werden, denn diese Phrase nervt uns schon längst in jeder Telefonzentrale der diversen Telekommunikationsanbieter – sie wissen schon!

Wenn wieder einer dieser „unmöglichen Drängler“ anruft und unbedingt den Termin heute um zwölf möchte, dann vermeiden sie bitte zwei Worte: „Eigentlich“ und „Normalerweise“. Jedem Drängler ist übrigens klar, dass eine gutgehende Zahnarztpraxis „heute um zwölf“ keinen Termin frei hat, bei dem

er auch noch pünktlich drankommt. Souveränität und Kundenfreundlichkeit strahlen sie aus, in dem sie sagen: „Einen Moment bitte, ich schau schnell für sie nach“. Sie haben „heute um zwölf“ leider keinen Termin frei und bieten ihm Alternativen an, bei denen er in gewohnter Weise pünktlich zu seiner Behandlung kommt.

Um die Entscheidungsfreudigkeit bei der Terminvergabe zu erhöhen und bei vermeintlich „schwierigen Patienten“ die „Diskussionszeit“ zu verkürzen, hilft folgende Maßnahme: Stellen sie zwei „Toptermine“ zur Wahl und dann gilt es einfach Ruhe zu bewahren und das Gegenüber am Telefon einfach seinen „persönlichen Kampf“ austragen zu lassen, denn eigentlich ist ja jeder Termin wichtiger als dieser „lästige Zahnarzttermin“.

Wer soviel Freundlichkeit und Kompetenz am Telefon verspürt hat, wird den Termin sicherlich mit ganz anderen Gefühlen wahrnehmen. Erfolgreiche Praxisteams berichten immer wieder, dass solch vorbereitete Patienten entspannter in der Praxis eintreffen. Sie wissen es ganz genau – wenn ein Praxisbesuch gut beginnt, ist der weitere Verlauf schon vorprogrammiert.

at
AXEL THÜNE

training + moderation + coaching

Eisinger Str. 46
75249 Kieselbronn
Tel. 0 72 31 / 60 19 81
Mobil 01 73 / 6 53 36 75
E-Mail: info@axelthuene.de
www.axelthuene.de

