

Wohlfühlpraxis mit Strategie...

Teil 3

## ...Grundlagen für vertrauensvolle und dauerhafte Beziehungen schaffen

► Axel Thüne

Können alle Mitarbeiter in Ihrem Team den Weg zur Praxis erklären? Für Autofahrer, Bus- und Bahnreisende bzw. Fußgänger muss eine einheitliche und leicht verständliche Wegbeschreibung formuliert werden können. Ein Anfahrtsplan auf der Praxishomepage oder ein postalisch verschickter Plan vor dem Ersttermin unterstützt ebenfalls den ersten positiven Eindruck.

Wenn ihre Praxis in einer Gegend mit hochmotivierten städtischen Mitarbeitern (Politessen etc.) liegt, dann weisen sie ihre Patienten darauf hin. Was glauben sie, wer nachher Schuld an dem Knöllchen hat? Vielleicht gibt es auch die Möglichkeit, mit dem Parkhaus in der Nähe eine gute Vereinbarung zu finden. Ihre Patienten werden es ihnen danken – und so was spricht sich bekanntlich rum.

Wie oft kommt es vor, dass Neupatienten nicht zum vereinbarten Termin erscheinen und es liegt nicht einmal eine Adresse oder Telefonnummer vor? Stellen Sie sich einfach vor, sie wären Patient und erhielten zwei Tage nach der Terminvereinbarung beim „neuen“ Zahnarzt ein freundliches „Willkommenschreiben“ mit Anfahrtsplan, Praxisbroschüre und Anamnesebogen, der schon einmal zuhause in Ruhe ausgefüllt werden kann. Mit diesem Service erhöht sich die Verbindlichkeit, den vereinbarten Termin auch wirklich wahrzunehmen und die Einzigartigkeit der Praxis erhält sofort einen hohen Stellenwert.

Was bedeutet es für ihren Praxisablauf, wenn Patienten nicht zum vereinbarten Termin erscheinen? Oftmals geschieht dies nicht aus böser Absicht. Möglicherweise sollte er gleich in den Kalender eingetragen werden und dann kam da noch der Anruf... Wenn sie ihre Chancen erhöhen möchten, dass die Vereinbarung eingehalten wird, dann bauen sie vor. Die Frage „Haben Sie den Termin notiert?“, wirkt oft Wunder. Sollte der Anrufer grade nichts zu schreiben haben, dann warten sie doch kurz, bis er etwas gefunden hat.

Sollten sie bislang noch keine technische Möglichkeit haben, für Nachfragen, das Telefon auf „Stumm“ zu stellen, dann holen sie dies bitte schnellstens nach. Es ist nach wie vor verwunderlich, was man so alles „am anderen Ende mitbekommt“. Wenn man ein Gespräch verfolgt, in dem vertrauensvolle Vorgänge ausgetauscht werden, fördert das sicherlich nicht das Vertrauensverhältnis. Nicht selten hören Patienten am anderen Ende

der Leitung, dass sich soeben Herr Müller darüber beschwert hat, dass der Kostenvorschlag viel zu hoch sei und die Kasse bestimmte Positionen anzweifelt. Stellen sie sich vor, was solch ein „mitgehörtes“ Negativbeispiel bei ihrem Patienten auslöst.

Wie empfinden sie ihre „Warteschleife“? Oder haben sie die nervende Ansage selbst noch gar nicht gehört? Rufen sie einfach von Zeit zu Zeit in ihrer Praxis an, um zu erleben, welche Eindrücke ihre Patienten sammeln. Wenn nach langem Klingeln dann noch eine stereotype „Warteschleifenstimme“ immer wieder ein „Bitte warten, sie werden gleich bedient“ ins Gehör hämmert, entsteht eine recht brisante Stimmung. Die freundliche Mitarbeiterin an der Rezeption wundert sich dann über einen gereizten Drängler, der eine konstruktive Terminvereinbarung schier unmöglich macht.

Sie haben schon bemerkt, es sind die berühmten Kleinigkeiten, die eine solide Basis für langfristige und kraftvolle Beziehungen schaffen. Wenn ihre Mitarbeiterin am Telefon mit all den genannten Möglichkeiten personenorientiert agiert, dann findet sich das Ergebnis schnell in begeisterten Patienten, die mit Freude Empfehlungen aussprechen werden.

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](mailto:info@axelthuene.de)  
[www.axelthuene.de](http://www.axelthuene.de)

