

# So wirken Sie kompetent und sympathisch!

*Die Bewährungsprobe in der Patientenbeziehung beginnt bei dem Kontakt mit dem Praxisteam an Telefon und Rezeption. Das Auftreten der Mitarbeiter muss zur Praxisphilosophie passen. Aber auch das richtige Styling lässt viele Praxisbesucher bereits auf die fachlichen Qualitäten schließen.*

▶ Karin Namianowski



Karin Namianowski

**M**it einem laschen Händedruck, nachlässiger oder „Oversize“-Kleidung, Knoblauchfahne oder Kaugummi-Grimmassen sammelt man keine Pluspunkte. Der erste Eindruck prägt und ist von besonderer Bedeutung für den weiteren Prozess der Patientenbindung. Die Wirkung, die positives Rollenverhalten der Mitarbeiter und des Arztes in dieser sensiblen Phase des Sympathieaufbaues ausübt, sollte nicht unterschätzt werden. Beim Betreten der Praxis achtet der Patient zunächst auf die äußere Erscheinung der Praxismitarbeiter, dann auch auf die Mimik und Gestik und schließlich auf die Worte, mit denen er willkommen geheißen wird. Besonders das Bedürfnis der Patienten, willkommen zu sein, dem kann mit folgenden Verhaltensweisen entsprochen werden:

- Schenken Sie jedem ein Lächeln und einen strahlenden Blick.
- Blicken Sie niemals schräg über die Schulter, das drückt Misstrauen aus.
- Wenden Sie dem Patienten Ihre ganze Aufmerksamkeit zu. Auch durch Ihre Körperhaltung: aufrecht, selbstbewusst, offen.
- Bei Ablenkung durch andere Patienten oder ein Telefonat müssen Sie Ihrem Patienten unbedingt ein Zeichen geben, etwa per Augenkontakt oder eine grüßende Handbewegung, das ihm zeigt, dass Sie ihn zur Kenntnis genommen haben.
- Ihren Gästen, den Patienten, wird die Tür geöffnet, sie werden per Handschlag begrüßt, man hilft ihnen aus dem Mantel, fragt nach den Umständen der Anreise und dem persönlichen Befinden, sie werden mit dem Namen angesprochen, erstmaligen Besuchern stellt man sich vor und zeigt ihnen die Räumlichkeiten.
- Zur Begrüßung des Patienten empfiehlt es sich wie für einen guten „Gastgeber“ aufzustehen. Ist es Ihnen zu auf-

*wändig, alle Patienten per Handschlag zu begrüßen, dann konzentrieren Sie sich zumindest auf die neuen Patienten. Hier gibt es keine Kompromisse!*

Der Wunsch, wichtig zu sein, geht einher mit dem Bedürfnis als Mensch wahrgenommen zu werden. Eine Mitarbeiterin, die an der Rezeption ein Telefonat führt und dem Patienten, der nun die Praxis betritt, den Rücken zukehrt, kann das nicht erfüllen. Selbst wenn sozusagen der „Bär“ in der Praxis tobt, muss immer Zeit für einen „Augenblick“ und ein Lächeln sein. Ein einfaches Mittel, um einem Menschen das Gefühl von Wichtigkeit zu vermitteln ist, ihn bei der Begrüßung mit seinem Namen anzusprechen. Doch übertreiben Sie es nicht. Wer seinen Gegenüber in jedem Satz mit seinem Namen anspricht, gilt nicht als höflich, sondern als „schleimig“. Weniger ist in diesem Fall mehr. Die goldene Regel lautet: Nennen Sie den Namen des Patienten maximal dreimal: 1. zur Begrüßung, 2. einmal zwischendurch, 3. zur Verabschiedung. Bei längeren Gesprächen darf dies natürlich etwas variieren. Machen Sie sich Notizen über Gesprächsthemen der vergangenen Begegnungen. Es löst Freude und Anerkennung aus, wenn Sie diese Themen kurz aufgreifen oder sich durch Fragen über den Fortgang bestimmter Ereignisse im Leben Ihres Patienten erkundigen.

## Beratung mit Sympathie

Gelingt es nicht auf einer gemeinsamen Wellenlänge zu kommunizieren, sind die Erfolgchancen gering. Doch wie bekommt man das hin? Finden Sie Gemeinsamkeiten heraus, zeigen Sie Interesse an dem, was Ihnen Ihr Patient nicht nur mit seinen Worten,

## tipp:

Nähere Informationen erhalten Sie mit Hilfe unseres Faxcoupons auf S. 7.