



Umgangsformen

Der erste Eindruck entsteht nur einmal

| Lea Höfel

Der Patient gewinnt seinen ersten Eindruck über die Zahnarztpraxis meist via Telefon oder aber direkt am Empfang. Ein altes Sprichwort besagt, dass man für den ersten Eindruck nur eine Chance hat. Diese sollte bestmöglich genutzt werden, um Patienten zu gewinnen und langfristig zu halten.

Der Besuch einer Zahnarztpraxis gehört bei den allerwenigsten Menschen zu einem freudigen Ereignis, das sie kaum abwarten können. Die Patienten sind eventuell gestresst oder ängstlich, auf keinen Fall jedoch warten sie mit Feuereifer auf ihren Auftritt im Behandlungszimmer. Im Anfangsstadium lassen sie sich sehr stark von ihren Gefühlen beeinflussen, die in angespannten Situationen schnell ins Negative umschlagen. Einige Grundregeln für den wichtigen Erstkontakt scheinen häufig nicht angewandt zu werden, was dazu führt, dass sich der Patient vom reinen Bauchgefühl heraus gegen diese Praxis entscheidet. Das kann in Zeiten, in denen patientenorientiertes Praxismarketing immer wichtiger wird, den Unterschied zwischen Erfolg und Misserfolg bedeuten.

Grundregeln am Telefon

Das Praxisteam ist in Bezug auf den ersten Eindruck das Aushängeschild einer Zahnarztpraxis. Der Patient kommt anfangs nicht mit dem Zahnarzt selbst in Kontakt, sondern mit den Helferinnen und Helfern. Ruft der Patient nun in der Praxis an, ist die Stimme des Mitarbeiters, der den Anruf entgegennimmt, der einzige Anhaltspunkt für den Klienten. Mit sonstigen visuellen Merkmalen, die für den persönlichen Ersteindruck wichtig sind – wie Gestik, Mimik, At-

traktivität oder Kleidung – kann nicht gepunktet werden.

Was gilt es also zu beachten? Grundsätzlich sollte die Person, die das Gespräch annimmt, aufrecht sitzen und lächeln. Studien haben klar gezeigt, dass der Anrufer genau unterscheiden kann, ob der Gesprächspartner mürrisch, neutral oder freundlich schaut. Und wer möchte schon jemanden näher kennenlernen, der unfreundlich gesinnt ist? Vor allem, wenn man sich vielleicht in der Situation ohnehin unwohl fühlt. Sie müssen bedenken, dass der Anrufer eine Weile braucht, bis er sich orientiert hat und aufnahmefähig ist. Daher ist es ratsam, gerade zu Anfang langsam und deutlich zu sprechen, da ansonsten gar

nichts ankommt. Aus diesem Grund sollten wichtige Infos nicht als erstes genannt werden. Wenn Sie mit „Guten Tag“ beginnen, übermitteln Sie eine bekannte Redewendung, die jeder versteht und Sie überbrücken freundlich die Zeit, die der Anrufer braucht, um sich auf das Gespräch einzustellen. Daraufhin sollte der Name der Praxis folgen, damit der Patient weiß, ob er richtig ist. Als letztes nennen Sie dann noch Ihren eigenen Namen. Nun sind erst einmal alle wichtigen Informationen übermittelt. Wird also „Guten Tag. Praxis Dr. Zahnbohrer, mein Name ist Frau Helferlein“ deutlich und im freundlichen Tonfall gesagt, fühlt sich der Patient wohl. Im Sinne des einheitlichen Praxisimages ist es übrigens

TELEFON

- **Sprache (lächelnd)**
klar, deutlich, langsam
- **Eingangssatz**
Guten Tag, Praxisname, eigener Name
- **Folgesatz**
Name des Anrufers, Was kann ich für Sie tun?
- **Informationen sammeln**

EMPFANG

- **wenig hektik**
- **Anwesenheit einer Person am Empfang**
- **Blickkontakt**
- **erläutern, falls Sie nicht sofort reagieren**
- **beim Namen nennen**
- **nach Befinden erkunden**
- **Was kann ich für Sie tun?**

Grundregeln für den ersten Eindruck am Telefon und am Empfang.