

Rezeptionskraft

# Unterstützung und Bestätigung von Selbstzahlerleistungen

| Dipl.-oec. Hans-Dieter Klein, Berit Melle

Die Rezeptionskraft ist – natürlich neben dem Zahnarzt – der zentrale Dreh- und Angelpunkt der Praxis. Sie repräsentiert die Außendarstellung als Schaltstelle und damit die Kommunikation und Organisation nach außen und nach innen. Jeder Vorgesetzte wünscht sich in der Rezeptionskraft einen verlängerten Arm, eine Vertrauensperson, den ersten perfekten Eindruck, kurzum, jemanden, der alles in seinem Sinne richtig macht.

**E**ine Rezeptionskraft kann erst dann ihre volle Wirkung entfalten, wenn (ihr) absolut klar ist, was sie in welchem Sinne zu tun hat. Dazu benötigt sie ein klares Praxisleitbild. Das ist der Rahmen, in dem sie sich bewegt. Verschiedene Faktoren können das Leitbild beeinflussen beziehungsweise legen es fest:

- Welcher Praxistyp liegt vor? Akutbehandlungen, präventionsorientiert, chirurgisch etc.
- Wer sollen unsere Patienten sein?
- Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit.
- Welchem Qualitätsmaßstab legen wir für unsere Arbeit an?
- Wie begeistert man Patienten?

– Wir freuen uns mit unseren Patienten über das erreichte sehr gute Ergebnis.

Aus diesem Leitbild definieren sich Regeln. Diese helfen der Rezeptionsmitarbeiterin, Erfolge reproduzierbar zu machen. Leitbild, Regeln und Maßnahmen müssen im Kern bereits in der Praxis vorliegen oder zwischen Chef und Rezeptionskraft noch erarbeitet und abgestimmt werden.

Vor diesem klar definierten Hintergrund ist sie in der Lage, ihre wichtige Aufgabe eindeutig wahrzunehmen. Andernfalls entstehen nur Zufallsergebnisse.

Folgende Beispiele stellen die wichtige Funktion der Rezeptionskraft gut dar:

## Unterstützung bei der Aktivierung von Selbstzahlerleistungen

Der Patient äußert bereits am Empfang große Angst. Rezeptionskraft: „Ich verstehe Ihre Gefühle, fragen Sie doch nachher die Frau Doktor nach Behandlung mit Hypnose. Damit das Nachher nicht in Vergessenheit gerät, mache ich gleich einen Hinweis in die Kartei/Datei.“

## Bestätigen von Selbstzahlerleistungen

Patientin zeigt Zweifel an der Notwendigkeit der Selbstzahlerprophylaxe. Rezeptionskraft liefert positive Bestätigung: „Ich bin selbst in der regelmäßigen Prophylaxe. Seitdem ich das mache, habe ich keinerlei Probleme mehr mit meinen Zähnen und meinem Zahnfleisch.“

## Vorbildfunktion

Sie ist Vorbild in Bezug auf Zahngesundheit und Ästhetik, sodass sie von Patienten angesprochen wird. „Ja, wenn ich so schöne Zähne hätte wie Sie.“ Die Rezeptionsmitarbeiterin gibt zurück: „Das kommt nicht von ungefähr. Ich bin in regelmäßiger Prophylaxe und lasse meine Zähne aufhellen.“

Die Rezeptionskraft trägt eine große Verantwortung und ihr Beitrag zum Praxiserfolg kann sehr erheblich sein. Sie managt die Terminzuverlässigkeit



der Patienten, sie unterstützt die Auslastung der Praxis, sie kümmert sich um kleine Geschenke oder Zuwendungen für die Patienten, sie sorgt für Ordnung und Sauberkeit im Empfangs- und Wartebereich usw. Eine clevere Kraft liefert außerdem innovative Beiträge wie Führung einer Patienten- und Mitarbeitergeburtstagsdatei, führt Zielerreichungslisten, führt eine Wiedervorlagemappe, fördert empfehlende Patienten, sieht ihren Beruf als Berufung und bildet sich ständig fort.

### Optimale Praxisstrukturierung

Laut Hans-Dieter Klein lässt sich durch eine klare, konsequente Terminstruktur und die damit verbundene Patientenführung eine Honorarsteigerung von 20 Prozent und mehr erreichen. Beispielhaft seien einige Methoden aufgeführt:

- Kein Patient verlässt ohne Folgetermin die Praxis.
- Die Schaffung und Einhaltung von klar definierten Zeitfenstern für fachlich und wirtschaftlich hochwertige Schwerpunktbehandlungen. Es gilt das Motto: „Lieblingsbehandlungen zu Lieblingszeiten für Lieblingspatienten.“
- Das Führen von Zielerreichungslisten. Zum Beispiel hat sich die Praxis vorgenommen, monatlich zehn private Endos durchzuführen. Dann führt die Rezeptionskraft dazu eine Strichliste. Diese wird anlässlich der regelmäßig stattfindenden Fortschrittsmeetings (traditionell Teambesprechung genannt) diskutiert, damit im Bedarfsfall noch an der Zielerreichung gearbeitet werden kann.

### Problemsituationen richtig begegnen

Grundsätzlich gilt, dass Problemsituationen fast immer durch mangelhafte Vorausschau beziehungsweise Planung entstehen. Daher rät Hans-Dieter Klein, Problemsituationen nach deren Entstehungsursache zu untersuchen. Das ist ein Lernprozess, bei dem das Team lernt, mit welchen verbesserten Maßnahmen künftig keine Fehler mehr entstehen. Das Motto lautet hier: Qualität = sofort richtig machen. Doch Rezeptionskräfte sind auch nur Menschen und kommen hier und da in

Problemsituationen. Dann heißt es schnell reagieren und zwar richtig. Einige Beispiele für Problemsituationen und eine angemessene Reaktion darauf:

- Mehrere Patienten belagern gleichzeitig den Empfang und „belauern“ sich gegenseitig. Die Rezeptionskraft spricht zu den entsprechenden Patienten: „Nehmen Sie freundlicherweise dort drüben im Aufenthaltsbereich/der Zwischenwartezone Platz, bis ich die Behandlungstermine mit diesem Patienten vereinbart habe. Ich komme dann gleich auf Sie zu.“
- Ein Schmerzpatient ruft an. Einige gezielte Filterfragen lassen die Rezeptionsmitarbeiterin erkennen, wie akut der Fall wirklich ist: „Kommen Sie noch bis Anfang nächster Woche zurecht?“ oder „Da habe ich schon in drei Tagen einen Termin am Dienstag, dem 12. November um 11.00 Uhr für Sie“.

Leider benutzen die Mitarbeiterinnen oft unbewusst die falschen Begriffe, die die Leiden des Patienten verstärken: „Wo tut es weh?“ oder „Wie äußern sich die Schmerzen?“ Die bessere Formulierung lautet: „Wo spüren Sie etwas?“ oder „Worin äußern sich die Beschwerden?“

### Schulung durch Konfrontation

In den Seminaren von Hans-Dieter Klein zum Thema „Wie die Rezeptionskraft den Praxiserfolg steuert“ werden die Teilnehmer durch eine gezielte Konfrontation mit Problemsituationen im Umgang mit den Patienten geschult. Man beginnt mit dem „worst case“, in diesem Fall einer Patientenbeschwerde über eine angeblich falsch und zu hoch gestellte Rechnung. Die Teilnehmerinnen erfahren, wie sie souverän und kompetent im Sinne der Praxisphilosophie die Situation lösen.

Dabei befinden sie sich schon mitten drin im Leitbild der Praxis. Es werden dazu einige Eckpunkte erarbeitet, die für fast alle Praxen gelten. In der konsequenten Abfolge beschäftigen sich die Kursteilnehmer mit wichtigen Erfolgsregeln für die Rezeptionstätigkeit. Spätestens hier gelangen die Teilnehmer zu der Erkenntnis, dass erhebliche

Lücken in den Praxen bestehen und dass es äußerst wichtig ist, die Chefs mit im Boot zu haben.

Aus den Regeln werden dann schlüssige Verhaltensmaßnahmen entwickelt, die meist kommunikativer Art sind.

Eine spezielle Sequenz ist psychologischen Einblicken gewidmet. Dabei geht es sowohl um die Bedeutung von Gefühls- und Kopfentscheidungen als auch um den Einfluss des gesprochenen Wortes und der Körpersprache sowie die Frage, wie der Patient Informationen behält und umsetzt.

Daneben erfolgt die Betrachtung weiterer täglicher Aufgaben wie:

- sinnvoller Melde-/Begrüßungstext am Telefon
- das Besprechen des Anrufbeantworters zu verschiedenen Gelegenheiten
- Umgang mit Schmerz- und Angstpatienten
- das Anschieben von Privatleistungen
- effizientes Terminmanagement
- positive Formulierungen statt negativer Aussagen.

Der Kurs lebt von und mit einer Vielzahl von praktischen Beispielen. Die Teilnehmer sind aufgefordert, selbst Beispiele aus ihren Praxen einzubringen. Jeder erhält ein 14-seitiges Skript, welches auch Raum für Eigennotizen enthält. Das Skript eignet sich hervorragend, um später den Inhalt in der Praxis oder zu Hause komprimiert nachzuarbeiten und ihn auch Kolleginnen zugänglich zu machen.

Die Resonanz der teilnehmenden Personen ist durchweg positiv und es gibt immer wieder begeisterte Aussagen, wie solche, dass aktuelle Beispiele aus der eigenen Praxis gelöst wurden, die Zeit im Seminar viel zu schnell vorüberging, tolle Tipps mit in die Praxis genommen werden konnten oder ein persönlicher Besuch von Herrn Klein in der Praxis gewünscht wird.

## kontakt.

### Dipl.-oec. Hans-Dieter Klein

Im Falkenrain 20, 70192 Stuttgart  
Tel.: 07 11/8 56 88 56  
Fax: 07 11/8 17 83 90  
E-Mail: hdk@dent-mit.de  
www.dent-mit.de