



## Professionelles Telefonieren – so klappt's!

Einzigartigkeit oder Mittelmass. Top oder Flop. Daumen hoch oder runter in wenigen Sekunden.

Von Silvia-Marisa Meier, Lachen.



© Tyler Olson

Unbestritten, das Telefon trägt wesentlich zum ersten Eindruck einer Zahnarztpraxis bei. Und dass gerade dieser von grösster Bedeutung ist, weiss heute wohl jeder, der in einer modernen Praxis arbeitet. So schicken Zahnärzte ihre Mitarbeiterinnen immer häufiger an einen Kurs „professionelles Telefonieren“. Sehr gut auf den ersten Blick. Doch dann wie weiter. Das „Sprüchli“ ist schnell umgestellt. Freundlich soll die DA am

Telefon sein. Freundlich?? Wie erklärt sie Freundlichkeit ihren Kolleginnen, ihren Auszubildenden? Und wie bleibt man freundlich, wenn das Telefon an der Rezeption platziert ist, die Chefin dringend ein Formular braucht und der letzte Patient auf sein Rezept wartet?

Ich unterscheide gerne zwischen dem Umgang mit der Technik beim professionellen Telefonieren, dem Umgang mit der Sprache und dem

Bewusstsein beim ganzen zahnärztlichen Team über die Wichtigkeit des Telefons und den respektvollen Umgang mit der Mitarbeiterin am Telefon. Professionalität heisst auch Weiterbildung der DA mit Telefondienst in medizinischen Themen, um für die Triage wirklich fit zu sein. Nur dann muss sie nicht dauernd den Chef fragen. Kompetenzen regeln gehört auch zu diesem Thema.

Um professionell telefonieren zu können, benötige ich schnurlose Telefone, Headset, Tages-Tonband für Notfallsituationen und einen Spiegel.

### Ein Lächeln in der Stimme

Freundlichkeit sei das Wichtigste beim Telefonieren. Dem stimme ich gerne zu. Doch was heisst freundlich, wie erkläre ich das meinen Mitarbeiterinnen?

Freundlich ist am Telefon, wer lächelt. Und damit es wirklich klappt, muss ich schon beim Annehmen des Gespräches lächeln. Nur so klingt meine Stimme bereits mit der Meldung freundlich. Ein Lächeln am Telefon ist hörbar. Also, ganz wichtig: Das Telefon läutet, Sie sehen in den Spiegel, lächeln, und nehmen beim zweiten Läuten ab.

### Erreichbarkeit und „Sprüchli“

Aus Kunden- bzw. Patientensicht ist die Erreichbarkeit ein grosses Thema. Kann ich vor 8.00 Uhr, über Mittag und nach 17.00 Uhr einen Termin vereinbaren? Eine professionelle Bedienung hat auch etwas mit meinem „Sprüchli“ zu tun. Zahnarztpraxen melden sich zu 90 Prozent

„Zahnarztpraxis Muster, Müller“. Sie sagen nun vielleicht: „Wenn es also fast alle gleich machen, kann es ja nicht wirklich falsch sein.“ Richtig. Leider werden sogar diese einfachen „Sprüchli“ meist nicht verstanden und aus der Frau Müller wird das Fräulein.

Eine moderne Zahnarztpraxis überlegt sich, ein „Sprüchli“ so zu gestalten, dass der Text gut verstanden werden kann. Nicht zuletzt möchte sich die Zahnarztpraxis hier von Anfang an positiv darstellen, möchte „merk-würdig“ sein, möchte beim ersten Eindruck punkten.

Damit sich das Ohr des Zuhörers auf die Stimme der Praxis einstellen kann, müssen wir vor dem Namen etwas sagen, zum Beispiel „Guten Morgen“, „Grüezi, da isch“ oder „Willkommen“.

Danach folgt der Praxisname, und die DA meldet sich mit Vor- und Nachnamen (wirkt persönlicher). Auf eine einheitliche Meldung sollte geachtet werden und natürlich sollten sich alle Teammitglieder mit gleich viel Freude und Empathie melden.

Wie meldet sich nun die Zahnarztpraxis Dr. med. dent. Alois Muster, dent. Felix Muster und Dr. med. dent. Eleonore Guggisberg, Unter den Linden 5, Pffiffikon „richtig“?

Lächeln!! „Da isch d'Zahnarztpraxis Linden, Silvia Meier.“ Oder: Lächeln!! „Willkommen in der Zahnarztpraxis Linden, Silvia Meier.“

Unser Motto beim Telefonieren könnte heissen: Nicht das Aussergewöhnliche wollen wir tun, sondern das Gewöhnliche aussergewöhnlich gut!

dentalbern.ch



9.–11.6.2016

### Planung

An regelmässigen Teamsitzungen werden die wichtigsten Triagefälle diskutiert, damit die Terminlänge gut geplant und Wartezeiten vermieden werden können.

Am Ende des Gespräches sollten die wichtigsten Termindaten wiederholt und die Richtigkeit der Angaben durch ein JA des Kunden bestätigt werden. Dies schafft Verbindlichkeit und erhöht die Terminakzeptanz. Eine schriftliche Terminbestätigung vor allem bei Neukunden erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der Termin auch wahrgenommen wird und – gut gemacht – werden Neukunden schon vor dem eigentlichen Termin beeindruckt.

### Gesprächsführung

Der Umgang mit der Sprache sollte besonders geübt werden. Ist die Dentalassistentin fit im aktiven Zuhören, kann sie Perspektiven wechseln, die richtigen Fragen im richtigen Moment stellen? Weiss sie, wie ein Besserwisser, ein Vielredner oder ein Schweiger kommunikativ zu nehmen ist?

Eine Schulung für einen professionellen Umgang mit Reklamationen ist immer sinnvoll. Natürlich wäre es noch besser, die Ursache für Reklamationen zu beheben. Nicht jeder Nachteil muss auch als Nachteil formuliert werden. Anstatt: „Leider kann ich Ihnen erst in zwei Monaten einen Termin geben.“ Besser: „In zwei Monaten habe ich einen Termin frei – passt Ihnen das?“

### Fazit

Das professionelle Telefonieren hat in einer modernen Zahnarztpraxis einen hohen Stellenwert, schafft er doch den wichtigen, ersten Eindruck. Das Telefon kann jedoch nicht losgelöst von der allgemeinen Praxisorganisation, dem Teamspirit, dem allgemeinen Praxismarketing betrachtet werden. [DU](#)

### Häufige Fehler

- Der Firmenname wird nicht deutlich ausgesprochen
- Unfreundlichkeit, Unhöflichkeit
- Kalte, gleichgültige Begrüssung
- Gleichgültiger Tonfall
- Nach Telefonrücknahme: „Sind Sie noch da“
- Undeutliches oder zu leises Sprechen
- Ins Wort fallen
- In den Hörer husten, niesen, schnäuzen
- Essen, trinken, rauchen während des Telefonierens
- Unbeherrschte Reaktionen
- Überheblichkeit
- Leere Versprechungen
- Beleidigte Entgegennahme von Reklamationen
- Beschuldigung von Mitarbeitern
- Vorschnelles Urteilen
- Belehrender Tonfall
- Schlechte Platzierung des Telefonapparates (Gerangel mit dem Kabel)
- Kein Notizpapier und Schreibzeug zur Hand
- Kein Mut zur Unterbrechung, wenn weiterverbunden werden muss

© filitova



### Kontakt

Infos zur Autorin



### Silvia-Marisa Meier

Gründerin und Geschäftsführerin prama GmbH  
Zeughausstr. 12  
8853 Lachen, Schweiz  
Tel.: +41 55 451 00 92  
Fax: +41 55 451 00 91  
meier@prama.ch