

## Der Empfang – die „Visitenkarte einer Praxis“

**PRAXISMANAGEMENT** Der erste Kontakt mit einer Praxis, ob am Telefon, via E-Mail oder vor Ort, entscheidet grundlegend, wie wir der Praxis im Fortgang gegenüberstehen. Womöglich lassen sich im Nachhinein für unglücklich zugelegene Situationen durchaus Erklärungen finden, der erste Eindruck bleibt jedoch bestehen. Eine professionelle und patientenorientierte Körpersprache und Kommunikation des Praxisteams und ein von allen Mitarbeitern getragener Servicegedanke sind daher absolute Grundvoraussetzung für zufriedene Patienten und eine erfolgreich geführte Praxis.



In seinem 2015 erschienenen Fachbuch „Die patientenorientierte Zahnarztpraxis“ geht Henning Wulfes, Zahntechnikermeister und Initiator der academia•dental, unter anderem auf die Patientenfokussierung und dabei auf all jene Aspekte ein, die einem Patienten das Gefühl vermitteln, in einer Praxis rundum bestens aufgehoben zu sein. Wie schon in vorangegangenen Ausgaben der ZWP stellen wir Ihnen auch im vorliegenden Heft einen eingekürzten Buchausschnitt vor.

### — Beginn Buchauszug —

#### Professionelle Gesprächsführung am Telefon

Ein angenehm verlaufendes Telefonat ist unverzichtbar, insbesondere um neue Patienten für die Praxis zu gewinnen, jedoch auch, um die Bindung von Stammpatienten zu festigen. Da der erste Kontakt vorwiegend am Telefon stattfindet, ist hier ein hohes

Maß an Professionalität gefordert. Ein als positiv empfundenen Telefonat vermittelt dem Anrufer: „Hier bin ich gern gesehen und gut aufgehoben“. [...] Mitarbeiter am Telefon prägen das akustische Erscheinungsbild einer Praxis – über dieses Medium lassen sich Patientenbeziehungen pflegen. Insofern ist das Telefon ein wichtiges Marketinginstrument, das ganz besondere Aufmerksamkeit verdient und einer „stilsicheren“ Top-Besetzung bedarf. Gefordert sind: Kontaktfreudigkeit, soziale Kompetenz, beständige Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, die Fähigkeit zuhören zu können, ein sicherer Umgang mit schwierigen Anrufern sowie eine positive Ausstrahlung. Darüber hinaus bieten intelligente, mit Computer und Fax „vernetzte“ Telekommunikationsanlagen mit zwei oder mehr Anschlüssen beste Voraussetzungen für effektives Arbeiten.

Die wichtigsten Regeln und Tipps für ein professionelles Verhalten am Telefon (Auszug):

- Volle Konzentration auf das Gespräch, während des Telefonates keine weitere Beschäftigung ausführen, ideal wäre eine ungestörte Atmosphäre. Rückrufe in ruhigere Zeitabschnitte verlegen (Rückrufvereinbarung einhalten!), ggf. Gesprächsweiterleitung zu separatem Raum vorsehen.
- Schnelles Sprechen vermeiden, ungeduldige oder hektische Mitarbeiterstimmen wirken abweisend. Freundliche Stimme, kurze Sätze, deutliche Artikulation und ausreichende Lautstärke sind wichtig. Ein Lächeln am Telefon „hört“ der Patient! Anrufer nicht unterbrechen! Ein erster positiver Eindruck prägt sich ein!

- Gesprächsführung durch gezieltes (Nach-)Fragen steuern, Wünsche aufnehmen und auf diese eingehen, Interesse wecken: „Möchten Sie den Vorsorgetermin mit einer Prophylaxebehandlung kombinieren?“

### Freundliches Auftreten und Kommunikationsstärke am Empfang

Der erste persönliche Eindruck ist prägend, er entsteht nur ein einziges Mal. Wer diese kostbare Chance nicht nutzt, bekommt keine zweite! Ein Empfang wie in einem guten gästeorientierten Hotel kann hier als Vorbild dienen. Unterbrechen Mitarbeiter im Bereich der Anmeldung beim Eintreffen eines Patienten ihre Arbeit nicht oder arbeiten gar mit gesenktem Kopf weiter, entspricht dies nicht der Zuwendung und Aufmerksamkeit, die ein Patient erwartet.

Vom hektischen Tagesgeschäft gestresste Mitarbeiter verhalten sich oftmals nicht souverän genug oder sind einfach überfordert. Wer auf Patientenanliegen entnervt oder missgelaunt reagiert, verunsichert Patienten nachhaltig. Ein erster freundlicher Blickkontakt hingegen „baut Brücken“; dieser ist auch Mitarbeitern möglich, die bereits parallel in Patientengespräche verwickelt sind oder gerade telefonieren. Der Patient hat registriert, dass er wahrgenommen wurde und fühlt sich – auch ohne Worte – freundlich empfangen. Einige Anmerkungen zur Praxis und zu deren Abläufen geben Neupatienten Orientierung, zum Beispiel eine Einweisung in die Räumlichkeiten) [...]. Stammpatienten freuen sich hingegen über die Frage nach Wohlergehen und Anreise. Wer sich bei den Patienten für deren pünktliches Erscheinen bedankt, zeigt eine nette Geste und unterstreicht, dass dies der Praxis ganz besonders wichtig ist. In diesem Zusammenhang ist die Einführung eines CRM/Customer Relation Managements sinnvoll, im Rahmen dessen sich der Behandler wissenswerte Details aus dem Leben des Patienten notiert (Urlaub, Hobbies, Anzahl/Namen der Kinder etc.), um dies dann beim nächsten Besuch aufzugreifen („Wie war denn Ihr Urlaub in ...?“).

Dies stärkt die Bindung zum Patienten und bewirkt, dass dieser sich mit all seinen Anliegen besonders gut in der Praxis aufgehoben fühlt. Ein aufmerksamer Patient erkennt schnell, ob die

Praxis gut organisiert und patientenorientiert ausgerichtet ist. Dem Empfangsbereich, der Visitenkarte der Praxis, kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Wer hier mit persönlicher Ansprache, großer Empathie und einem gewissen Charme begrüßt wird, kommt gerne wieder. Idealerweise sind für diesen Bereich erfahrene zahnmedizinische Fachangestellte eingeteilt. Bei einer Fehlbesetzung droht der Praxis Imageverlust und wirtschaftlicher Schaden.

Idealerweise werden die Anforderungen an die Schlüsselposition Empfang, für alle verbindlich, in einem Leitfaden dokumentiert:

- Terminvergabe am Telefon (Schmerzpatienten)
- Abwicklung der Patientenannahme
- Umgang mit Notfallsituationen
- Verfahren bei Patientenbeschwerden (Gesprächsführung bei Beschwerden, Dokumentation)

### Umgang mit kritischen Patienten

Schwierige Patienten können den Praxisalltag beeinträchtigen und zur Frustration und Demotivation von Praxismitarbeitern führen. Hierzu zählen Patienten, die mit kritischer Grundhaltung und einer gewissen Streitsucht auftreten oder ihrem Unmut über vermeintliche Praxismängel freien Lauf lassen. Solch ein Verhalten ist, zudem wenn Aggressivität mitschwingt, unakzeptabel. Die Ursachen können sich jedoch durchaus in berechtigter Kritik begründen. Patienten, die vieles hinterfragen und eine hohe Erwartungshaltung zeigen, gehören nicht in diese Kategorie. Wird entsprechendes Auftreten mit angemessener Distanz und ohne voreilige Kommentierung zur Kenntnis genommen, können die Emotionen gedämpft werden. Wer sein Gegenüber auffordert, die Kritik zum besseren Verständnis nochmals in detaillierter Form auszuführen, hilft, den Vorgang zu versachlichen. Es darf nicht versäumt werden, den Patienten anzubieten, das Gespräch in ungestörter Atmosphäre weiterzuführen.

Die Unhöflichkeit des Gegenübers sollte das eigene Verhalten nicht beeinträchtigen. Es ist wichtig, auch diesen Patienten im Sinne der Praxisphilosophie zu begegnen und ihnen, auch wenn es noch so schwer fällt, höflich und ohne ablehnende Einstellung gegenüberzutreten.

Bei Konfliktsituationen ist zu beachten (Auszug):

- Aufmerksamkeit signalisieren, Patienten frontal ansehen, lockere Körperhaltung mit unverschränkten Armen, und stets freundlich bleiben
- sachliche Wortwahl – nur Fakten zählen, dem Patienten nichts unterstellen, ihn vollständig aussprechen lassen
- Beschwerdeerfassung sicherstellen, kurze Gesprächsnotiz verfassen: Beschwerdegrund, -zeitpunkt, involvierte Mitarbeiter oder Ansprechpartner im Team, etwaiger Lösungsansatz

### ■ Buchauszug Ende ■

## INFORMATION

„Die patientenorientierte Zahnarztpraxis“ ist ein Ratgeber für praktizierende Zahnärzte, Praxismitarbeiter in Leitungsfunktion und Existenzgründer und beschreibt die moderne patientenorientierte Dienstleistungspraxis. Das Fachbuch vermittelt Denkansätze und Tipps, mit denen sich Praxisabläufe optimieren lassen. Es ist in vier Sprachen (Deutsch, Englisch, Russisch, Spanisch) bei BEGO unter [www.bego.de](http://www.bego.de) oder im Buchhandel erhältlich.



Henning Wulfes  
Die patientenorientierte Zahnarztpraxis  
Marketingstrategien • Praxismanagement  
ISBN 978-3-9809111-3-9  
Deutsch

Infos zum Autor

