

# Kompetenter Service statt Besetzungslücken am Empfang

Ein Beitrag von Daniela Grass

**INTERVIEW** /// Wie kann ich zuverlässig und möglichst lange für meine Patientinnen und Patienten da sein? Und wie kann ich bestmöglich Mitarbeiterausfälle auffangen? Diese Fragen hat sich Isabell Tunn, Praxisinhaberin der Praxis „Sanfte Zahnheilkunde – Höchenschwand“, gestellt. Um einer ganz nach ihrer Praxisphilosophie entsprechenden vertrauensvollen und entspannten Lösung näherzukommen, hat sie eine Partnerschaft mit der Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH (kurz: RD GmbH) aufgenommen. Im Interview berichtet die Zahnärztin von ihren Erfahrungen und Veränderungen vor und seit der Zusammenarbeit.



„Die Unterstützung der RD GmbH hat uns nicht nur entlastet, sondern bot uns darüber hinaus die Möglichkeit, die Telefonsprechzeiten zusätzlich zu erweitern und damit sehr attraktiv für unsere Patientinnen und Patienten zu gestalten.“

Zufriedene Kundin: Isabell Tunn.



**Was hat Sie dazu bewogen, Ihren Telefondienst auszulagern und die RD GmbH für diese Aufgabe als Dienstleister zu wählen?**

Gerade in ländlichen Gebieten ist es schwer, professionell ausgebildete Mitarbeiter zu finden, und man muss oftmals viel Zeit in die Anleitung neuer Mitarbeiter stecken. Mit der RD GmbH an meiner Seite spare ich deshalb viel Zeit. Auch die Zuverlässigkeit ist ein großer Punkt. Das Problem mit Besetzungslücken am Empfang aufgrund von Krankheiten und Urlauben ist dank des ausgelagerten Telefondienstes nicht mehr vorhanden. Ewige Warteschleifen sind für den Anrufenden mühevoll. Auch ich finde es immer un schön, wenn ich als Kundin oder Patientin lange warten muss, bis mein Anruf entgegengenommen wird und dann eventuell auch noch ein gestresster Mitarbeiter den Anruf entgegennimmt. Hier in unserer Gegend bietet ansonsten keine Praxis einen solchen

Service an, und damit befinde ich mich außerhalb jeglicher Konkurrenz. Ich möchte meinen Patientinnen und Patienten einen optimalen Service anbieten. Ich glaube einfach im Allgemeinen, dass heutzutage in Vergessenheit geraten ist, was eigentlich einen wirklich guten Service und eine kompetente wie auch freundliche Kommunikation ausmacht. Bis jetzt bin ich überzeugt davon, dass ich diese Vision mit der RD GmbH umsetzen kann.

**Wie genau hat sich denn die Zusammenarbeit mit der RD GmbH in Ihrer Praxis oder auch im Privatleben bemerkbar gemacht?**

Die Unterstützung der RD GmbH hat uns nicht nur entlastet, sondern bot uns darüber hinaus die Möglichkeit, die Telefonsprechzeiten zusätzlich zu erweitern und damit sehr attraktiv für unsere Patientinnen und Patienten zu gestalten. Jetzt können wir eine

telefonische Erreichbarkeit von 7 bis 20 Uhr ermöglichen. Das sind also täglich 13 Stunden. Das ist schon enorm. Und es ist wirklich immer jemand da. Besonders attraktiv finde ich auch, dass jetzt nur noch selten in unserer Praxis das Telefon klingelt. Stattdessen bleibt es ruhig und entspannt. Daran haben wir alle uns natürlich gerne schnell gewöhnt. Ich erinnere mich noch gut an frühere Zeiten ohne die RD GmbH. Wir waren häufig unterbesetzt. Wenn eine Helferin mit mir Patientinnen oder Patienten behandelt hat und dann das Telefon klingelte, musste sie währenddessen immer kurz raus aus dem Behandlungszimmer, um den Anruf entgegenzunehmen. Und in diesem Zeitabschnitt musste ich dann natürlich alleine arbeiten. Der Praxisalltag ist insgesamt viel entspannter und angenehmer geworden. Gleichzeitig habe auch ich einfach einen freieren Kopf. So wichtig mir meine Praxis und meine Patienten als leidenschaftliche Zahnärztin auch sind, tut es nicht gut, wenn sich die Gedanken immer nur um die Organisation dieser Praxis drehen. Vor allem weiß ich das jetzt so sehr zu schätzen, da ich den Morgen voll und ganz mit meinem kleinen Sohn verbringen kann. Und ich kann beruhigt sein, dass währenddessen der Praxisbetrieb telefonisch seit 7 Uhr läuft. Dafür bin ich sehr dankbar.

Sicherlich gab es aber zunächst im Vorfeld ein paar Bedenken. Welche waren es?

Hauptsächlich natürlich die Kosten. Aber ich halte den Preis für absolut angemessen, vor allem hinsichtlich der Wertigkeit der Leistung der Rezeptionsdienste. Zu Beginn haben wir uns natürlich gefragt, wie eine Auslagerung der Telefonie überhaupt funktionieren kann und ob es sich tatsächlich um ausgebildete Fachkräfte handelt. Schnell wurden meine Unsicherheiten beseitigt. Das gesamte Team der RD GmbH besteht aus qualifizierten Telefon-Rezeptionistinnen und -Rezeptionisten in einem bunt gemischten Team. Besonders habe ich einen Mitarbeiter im Kopf. Er ist immer ausgesprochen fröhlich und sehr populär bei uns im Praxisteam und bei unseren Patientinnen und Patienten. Generell sind aber alle Mitarbeiter sehr beliebt. Die Atmosphäre mit der RD GmbH ist einfach unglaublich angenehm. Ich habe mittlerweile auch einen Freund auf den Service aufmerksam gemacht. Einfach, weil meine Zweifel absolut entkräftet wurden und ich rundum zufrieden bin.

Dann sind Sie und Ihre Mitarbeiter vor Ort also mittlerweile ein sehr gutes Team zusammen mit der RD GmbH. Fühlen sich Ihre Patientinnen und Patienten entsprechend auch gut aufgehoben?

Ja, genau so ist es! Die Patientinnen und Patienten bemerken gar nicht, dass die Empfangsmitarbeiter

nicht direkt bei uns in der Praxis angestellt sind. Das zeigt, dass sie wirklich Ahnung haben und gut vorbereitet sind. Und wie eben schon erwähnt, ist es toll, dass unseren Patientinnen und Patienten ein freundliches und aufmerksames Team am Telefon unterstützend und professionell zur Seite steht. Ich möchte den Patienten ein tolles Erlebnis geben – direkt von Beginn an. Dieses positive Gefühl soll mit dem ersten Anruf bis zum Verlassen der Praxis weitergetragen werden. Gerade auch in Corona-Zeiten ist dieser freundliche und professionelle Kontakt noch viel bedeutsamer geworden.

Wie haben Sie persönlich in Ihrer Praxis die Corona-Zeit bisher mit der RD GmbH erlebt?

Gerade im März, während der ersten Lockdown-Phase, war ich einfach nur froh, die RD GmbH bereits mit ins Boot geholt zu haben. Ich hielt meine Praxis einen Monat geschlossen, und ich war wahnsinnig beruhigt, dass meine Praxis weiterhin telefonisch erreichbar blieb. Dadurch konnte ich für meine Patientinnen und Patienten in gewisser Hinsicht präsent bleiben. Dafür habe ich viel dankbares und positives Feedback bekommen.

Sie haben ja bereits angesprochen, wie sehr Ihnen eine besonders positiv herausstechende Patientenbetreuung am Herzen liegt. Haben Sie in Zukunft noch weitere Pläne, wie Sie für Ihre Patienten da sein können und wie Ihnen die RD GmbH dabei helfen kann?

Wir haben bereits die Idee angesprochen, den Patienten Genesungs- und Geburtstagskarten zu versenden. Ebenfalls habe ich die zweite Idee, mit der Hilfe und Zeit der RD GmbH bei meinen Patienten Feedback für Lob, Verbesserungsvorschläge und weitere Anregungen einzuholen, um sie noch mehr einzubinden. Schließlich dreht sich bei meiner Arbeit ja alles um das Wohl meiner Patienten. Über die genaue Umsetzung der beiden Punkte wollen wir in Zukunft im Detail sprechen.

*Prüfen Sie die individuellen Möglichkeiten für Ihre Praxis in einem Gespräch mit Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin **Daniela Grass.***

## INFORMATION ///

### Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH

Daniela Grass (Accountmanagement)  
Burgunderstraße 35, 40549 Düsseldorf  
Tel.: +49 211 699385-02  
Fax: +49 211 699385-82  
daniela.grass@rd-servicecenter.de  
www.rd-servicecenter.de