

„Wie Esel - nur mit Doppel-s“

Der erste Eindruck zählt - nicht nur in der direkten Kommunikation sondern auch am Telefon.
Oliver Schumacher gibt Impulse zum richtigen Umgang.



© Marco Barone

Die wenigsten Zahntechniker machen sich über den richtigen Umgang mit dem Telefon Gedanken. Dabei ist gerade das Telefon die wichtigste Visitenkarte eines Dentallabors. Ruft beispielsweise jemand zum ersten Mal an, prägt sich durch die Art und Weise der Meldung und der weiteren Vorgehensweise im Kopf des Anrufers schnell ein Bild des Labors ein. Nicht immer entspricht dies dem Grundsatz „Hier bin ich richtig, hier darf ich sein“.

Ob nun Zahnärzte anrufen, weil sie einen eiligen/schwierigen Auftrag haben, oder ein Patient, der noch eine Frage oder etwas zu reklamieren hat, erwischen Anrufer am anderen Ende der Leitung so manchen Gesprächspartner im Labor auf dem falschen Fuß. Entweder weil die Person am Telefon sich nicht verantwortlich fühlt „Ja, da haben Sie ein Problem – aber da kann ich nichts machen!“ oder weil sie beispielsweise ohne böse Absicht einen Kollegen schlechtmacht, der gerade nicht erreichbar ist. So erfuhre ich auf meine Frage „Wie schreibt sich bitte Ihre Kollegin“ die Schreibweise durch die Antwort „Wie Esel – nur mit Doppel-s“. Ob diese Antwort nun Mobbing war oder einfach nur Dummheit, weiß ich nicht. Aber ich hätte bestimmt ein besseres Bild von der anzurufenden Kollegin gehabt, hätte die Antwort „Wie Messe – nur am Anfang ohne M, dafür am Ende mit L“ geheißen.

Fachkräfte müssen in die Zentrale – und keine Laien

So manche Labore haben kein Problem damit, unerfahrene Auszubildende an das Telefon zu setzen. Sie meinen dies häufig gut, weil sie glauben, dass so der Azubi den Ablauf am besten kennenlernt, wenn er die ein-

gehenden Gespräche annimmt und weiterleitet. Doch je unerfahrener die Person am Telefon, umso eher passieren folgende Fehler:

- Die Begrüßung ist nicht freundlich und kompetent, sondern nuschelend und devot.
- Statt höflich anzubieten „Wann kann Sie mein Kollege wieder zurückrufen?“, erfolgt ein barsches „Können Sie vielleicht später noch mal anrufen?“.
- Ein „Nein, weiß ich leider nicht!“ statt „Das finde ich für Sie heraus. Kann ich Sie dazu in 15 Minuten wieder anrufen?“.

mentale Stimmung schnell auf die Stimme, sodass ein Anrufer meistens sofort spürt, ob er stört oder ob da jemand ist, der engagiert handelt. Natürlich kann es manchmal anstrengend sein, wenn das Telefon anscheinend dauernd klingelt und man zu seinen sonstigen Aufgaben gar nicht mehr kommt. Auch halten sich in manchen Laboren Kollegen neben dem Telefon auf, denen nichts Besseres einfällt, als ihre Fachgespräche lauthals weiterzuführen – auch wenn an sich jeder weiß, dass es schwierig sein kann, sich voll und ganz auf den Anrufer zu konzentrieren, wenn in unmittelbarer Nähe eine Lärmquelle ist. Dass diese auch vom Anrufer wahrgenommen werden kann, wird oft vergessen. Darum muss der Person, die das Telefon bedient, zugestanden werden, die Raumhoheit zu haben, um ggf. mit „Ruhe bitte – Telefon!“ ihrer Aufgabe professionell nachkommen zu können.

Damit die Person am Telefon beim Anrufer kompetent rüberkommen kann, ist es zwingend erforderlich, dass diese weiß, wann welcher Kollege nicht da ist – und voraussichtlich wiederkommt. Wenn der Anrufer beispielsweise den Chef verlangt, dieser mit den Worten „Gerne. Einen Moment bitte!“ in der Warteschleife hängt – und nach gefühlten 10 Minuten erfahren muss, dass der wertige Chef wohl doch nicht da ist und vermutlich gerade Mittagspause macht, ist die Situation für alle Beteiligten

Kleinigkeiten der Unprofessionalität auftreten, kann so mancher Zahnarzt im Nachhinein nicht eindeutig erklären, warum er letztendlich seinen Auftrag einem anderen Labor erteilt hat.

Was macht der AB – wenn er überhaupt etwas macht?

Menschen haben in der Regel recht wenig gegen Wartezeiten – sofern sie wissen, wie lange diese dauern. In manchen Laboren wird pünktlich zum Feierabend der Anrufbeantworter eingeschaltet, in anderen die Rufumleitung zur Privatnummer des Chefs und in zu vielen weiteren – auch wenn man es kaum glauben mag – passiert gar nichts. Das Telefon wird dann einfach klingeln gelassen. Doch was will ein Anrufer, wenn dieser niemanden persönlich ans Telefon bekommt? Er will wissen, wie er gedanklich einen Haken an die Sache machen kann, die ihm gerade unter den Nägeln brennt. Natürlich, es gibt auch Menschen, die nie Nachrichten hinterlassen. Aber diejenigen, die ihr Anliegen loswerden möchten, sollen dies auch tun können. Dazu ist es hilfreich für den Anrufer, zu erfahren, wann wieder jemand erreichbar ist und an wen er sich jetzt wenden kann, wenn er beispielsweise ein akutes Problem hat.

Wertvoll ist es, wenn eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter

ten wegen eines Stromausfalls niemals erhalten oder selbst nach dem fünften Abhören der Nachricht nicht verstanden haben, wer der Anrufer ist und was dieser wollte. Es ist hilfreich, alle paar Monate einmal zu überprüfen, ob der Ansagetext auf dem Anrufbeantworter noch zeitgemäß ist. Dies gilt auch für das Mobiltelefon. Einfach sich selber anrufen und fragen „Ist das, was ich jetzt höre, wirklich schön und serviceorientiert?“. Das betrifft selbstverständlich alle (Mobil-)Telefone, deren Nummern an Kunden weitergegeben werden.

Man muss auf den Ernstfall vorbereitet sein

Niemand weiß genau, was der nächste Anrufer möchte. Vielleicht irgendein Callcenter, welches nur eine Umfrage macht, ein Bewerber, der eine Arbeitsstelle sucht, oder ein frustrierter Patient, der stinksauer ist, weil der Zahnersatz auch nach zweimaliger Korrektur immer noch nicht sitzt.

Wichtig ist – insbesondere bei Reklamationen – Ruhe zu bewahren. Zugegeben: Es ist äußerst unangenehm, wenn sich ein Patient beschwert – erst recht, wenn dies etwas lauter geschieht. Doch die Mitarbeiter eines Dentallabors können umso souveräner am Telefon agieren, je mehr sie vorab geübt haben, wie sie im Fall der Fälle vorgehen sollten. Empfehlungen, wie Ruhe bewahren, Lage des Patienten nicht verniedlichen, Lösungsvorschlag unterbreiten oder gemeinsam einen konkreten Verbleib zu treffen, klingen für viele beim Lesen logisch und richtig. Doch wenn ein Zahnarzt enttäuscht und ein Patient wütend ist, dann kann schnell ein Wort das andere ergeben – und man trifft vielleicht Aussagen und Zusagen, die einem im Nachhinein leid tun bzw. über die man sich ärgert. Dentallabore tun gut daran, einmal alle möglichen Situationen zu erfassen (von der ersten Anfrage, über das Beratungsgespräch bis hin zur Reklamation und der Bitte um Zahlungsaufschub) und betriebsintern zu besprechen. So gelingt es mit hoher Wahrscheinlichkeit genau dann gut zu sein, wenn es darauf ankommt – nämlich dann, wenn das nächste Mal das Telefon klingelt. **ZT**



Es ist ein folgenschwerer Unterschied, ob die Person in der Zentrale das Telefon eher nebenbei bedient oder sich beim ersten Klingeln aufrecht hinsetzt, lächelt, eventuell Platz auf dem Schreibtisch schafft, um sofort mitschreiben zu können, und dann das Gespräch gut gelaunt annimmt. Auch überträgt sich die

unangenehm. Leider nehmen sich manche Chefs diese Verhaltensweise einfach heraus und sind sich gar nicht im Klaren darüber, auf diese Art und Weise nicht das gewollte Bild von einem „Wir wissen, wie es geht – und arbeiten Hand in Hand“ zu transportieren. Wenn in der weiteren Zusammenarbeit dann weitere

hinterlassen worden ist, dass am Folgetag ein Rückruf erfolgt mit der Botschaft „Wir haben ihre Nachricht gehört – wir kümmern uns!“. Schließlich spüren Kunden, dass sich jetzt tatsächlich jemand der Sache annimmt – und freuen sich, dass es weitergeht. Es soll ja schon Dentallabore gegeben haben, die Nachrich-

ZT Adresse

Oliver Schumacher, M.A.
Katharinenstraße 3
49809 Lingen (Ems)
Tel.: 0591 6104416
info@oliver-schumacher.de
www.oliver-schumacher.de



ArTO®
Baumann-Dental



ArTO® Gesichtsbogen mit symmetrischer Parallelverstellung, voll kompatibel zum Artex* System.

- Bestimmung der Schädel-Achs-Relation in wenigen Augenblicken
- Einfache Bedienung des Gelenksupports durch Schnellverschluss
- Autoklavierbare Bissgabeln aus Edelstahl
- CE Konform

Arto Gesichtsbogen inkl. Gelenksupport und zwei Bissgabeln € 498,-
Gelenksupport einzeln € 198,- / zwei Bissgabeln € 39,-



Wir reparieren gerne Ihren Gelenksupport!
Für nähere Infos melden Sie sich bitte ganz einfach bei uns.



Baumann-Dental GmbH / Frankenstr. 25 / D-75210 Keltern
Fon +49 7236-933 69 0 / www.baumann-dental.de

* Artex ist eine eingetragene Marke der AmannGirrbach GmbH, 75177 Pforzheim, DE