

Unterweisung zur Terminvergabe am Telefon

Leitsätze der Gesprächsführung



Der Gesprächseinstieg

- Lassen Sie das Telefon zwei- bis dreimal klingeln, nicht mehr und nicht weniger.
- Melden Sie sich langsam und deutlich mit Praxisnamen und Ihrem persönlichen Namen.
- Wenn Sie den Namen des Patienten nicht verstanden haben, formulieren Sie: „Können Sie mir bitte Ihren Namen nochmals nennen?“ statt: „Wie war noch mal Ihr Name?“ (Der Name ist immer noch!)
- Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner mit seinem Namen an.

Die Gesprächseinstellung

- Lächeln Sie wie bei einem persönlichen Gespräch.
- Seien Sie erfreut über den Anruf. Der Anruf ist willkommen – er „stört“ nicht.
- Stellen Sie ein positives Gesprächsklima her.
- Seien Sie freundlich, geduldig und zugewandt. Ihre Stimme verrät Sie.
- Konzentrieren Sie sich auf das Gespräch.

Positive Formulierungen

- Verwenden Sie „Ja-und-Formulierungen“ statt der „Ja-aber-Formulierungen“.

- Verwenden Sie positive Formulierungen – keine Killerphrasen:
statt: „Das geht nicht!“ besser: „Da besteht diese Möglichkeit.“
statt: „Frau Doktor ist im Moment nicht zu sprechen!“
besser: „Frau Doktor ist gegen 14 Uhr zu sprechen“/
„Frau Doktor kann Sie gerne um 14 Uhr zurückrufen.“

Strategien der Gesprächsführung

- Holen Sie durch gezielte Fragen Informationen ein.
- Suchen Sie nach Lösungen für das Patientenanliegen – nicht nach Unmöglichkeiten.
- Federn Sie Angriffe durch Sachlichkeit ab.
- Verfolgen Sie eine Gewinner-Gewinner-Strategie.

Terminvorschläge unterbreiten

- Begründen Sie Ihre (Termin-)Vorschläge mit dem Nutzen für den Patienten.
- „Bei Herrn Dr. ... (z.B. Assistenz Zahnarzt) kann ich Ihnen einen früheren Termin anbieten.“ statt: „Da könnte ich Ihnen nur einen Termin bei Herrn Dr. ... anbieten.“ Das Wörtchen „nur“ stempelt den Assistenz Zahnarzt als minder qualifiziert ab.
- Bei einem Neupatienten Namen, Vornamen und Telefonnummer erfragen und notieren.



Gesprächsablauf – Beispiel

1. *„Zahnarztpraxis Dr. Muster und Dr. Zahn – Sie sprechen mit Frau Freundlich – Guten Tag.“*
2. *„Wann war Ihr letzter Termin bei uns?“ statt: „Waren Sie schon mal bei uns?“*
Sie outen sich nicht, einen langjährigen Patienten nicht zu erkennen.
3. *„Ich schaue in die Unterlagen.“*
Vielleicht gibt es Einträge, die bei der Terminplanung zu berücksichtigen sind.
4. *„Was können wir für Sie tun?“*
Holen Sie Informationen über das Anliegen des Patienten gezielt ein – umso besser können Sie den Termin planen.
5. *„Ich schaue im Terminbuch nach.“*
Terminabsprache erst jetzt, wenn das Patientenanliegen geklärt ist: zur besseren Terminplanung und Verhinderung unechter „Schmerzpatienten“, die „plötzlich“ von Schmerzen sprechen, um einen schnelleren Termin zu erhalten.
6. Ggf.: *„Da sind alle Termine vergeben. Ich kann Ihnen zwei andere Termine anbieten. Wann passt es Ihnen besser: am Mittwoch, dem ..., um 11 Uhr oder am Montag, dem ..., um 17.30 Uhr?“*
Durch z w e i Terminangebote hat der Patient eine Wahlmöglichkeit.
7. *„An diesem Termin können wir uns die angemessene Zeit für Sie nehmen.“*
Den vorgeschlagenen Termin mit dem Nutzen für den Patienten begründen.
8. *„Wenn Ihr Wunschtermin kurzfristig frei wird, benachrichtige ich Sie gerne.“*
Den Service einer „Vormerkliste“ wird der Patient schätzen.
9. *„Frau/Herr ... Wir sehen uns also am Montag, dem ..., um 17.30 Uhr. Auf Wiederhören.“*
Den Patienten nochmals namentlich ansprechen, den vereinbarten Termin wiederholen und sich dann verabschieden. Der Patient legt zuerst auf.

Erläuterungen zur Terminvergabe am Telefon

Das Telefongespräch hat im sachlichen Sinn zum Ziel, Absprachen mit dem Patienten zu treffen, Fragen zu klären, aber vor allem einen Ter-

min mit ihm zu vereinbaren. Durch eine gezielte Gesprächsführung legt die Mitarbeiterin an der Rezeption den Grundstein für ein möglichst reibungsloses Terminmanagement: Wenn sie das aktuelle Anliegen des Patienten, so weit es ihr möglich ist, präzise klärt, und die letzten Aufzeichnungen in der Patientenkartei mit berücksichtigt, kann sie die erforderliche Behandlungsdauer besser kalkulieren.

Grundstein für
reibungsloses
Terminma-
nagement

Durch die unternehmerische Brille der Kundenorientierung betrachtet, ist das Telefongespräch das erste Aushängeschild der Praxis, der erste Eindruck, den ein Patient von Ihrer Praxis bekommt. Diese Chance sollte sich eine Praxis nicht entgehen lassen. Das Telefongespräch ist der erste persönliche Kontakt des Patienten mit der Praxis. Gleichzeitig, ob es sich um einen neuen Patienten handelt oder um einen Stammpatienten, der sich nach einem halben oder ganzen Jahr erneut für einen neuen Termin bei Ihnen meldet. In diesem Sinne wirkt die telefonische Kommunikation der Mitarbeiterin mit dem Patienten wie eine persönliche Visitenkarte der Praxis. Bereits hier beginnt auch das Verkaufsgespräch mit dem Patienten. Nicht, weil ihm hier bereits Leistungen angeboten würden, sondern weil der Stil, wie mit ihm am Telefon umgegangen wird, schon die ersten Weichen stellt: Er merkt, wie willkommen er in der Praxis ist. Mit einer verschlafenen, hektischen oder ungeduldigen Mitarbeiterinnenstimme kann man sicherlich einen Patiententermin zustande bringen, aber nicht einen ersten positiven Eindruck hinterlassen. Das kommunikative Ziel des Telefongesprächs ist es, dem Patienten zu zeigen, dass er gerne gesehen ist in der Praxis – die Terminvereinbarung ist selbstverständlich wichtig; noch wichtiger ist, dass sie gleichzeitig ein erster Schritt ist, den Patienten für die Praxis zu gewinnen. Der Patient wird nicht deshalb freudig in die Praxis kommen, weil er einen Termin bekommen hat, sondern weil er sich schon am Telefon willkommen geheißen fühlte.

Kunden-
orientierung

Um beides zu gewährleisten, das sachbezogene und das kommunikative Ziel zu erreichen, ist die Orientierung an den Standards einer professionellen Gesprächsführung am Telefon ebenso zu empfehlen wie die Einhaltung einer bestimmten Schrittfolge im Gesprächsaufbau, wie es oben in den „Leitsätzen der Gesprächsführung“ und dem „Gesprächsablauf – Beispiel“ beschrieben ist.