

5.5.4 Professionell telefonieren

Die telefonische Kommunikation mit Patient*innen ist für Zahnarztpraxen an der Tagesordnung. Damit Ihre Patientinnen und Patienten insgesamt mit dem telefonischen Kontakt zu Ihnen zufrieden sind, gilt es, einige Dinge zu beachten.

Tipps zum Führen von professionellen Telefongesprächen

- Mitarbeiter*innen, die mit Patient*innen telefonieren, sollten die Möglichkeit haben, ihre gesamte Aufmerksamkeit auf das Telefonat zu richten. Es sollte eine Atmosphäre geschaffen werden, in der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Patiententelefonaten möglichst nicht unterbrochen oder durch entstehenden Lärm gestört werden.
- Lächeln Sie, bevor Sie den Hörer abnehmen, denn wenn Sie lächeln, klingt Ihre Stimme automatisch freundlicher.
- Lassen Sie das Telefon mindestens 2-mal und – wenn möglich – nicht häufiger als 6-mal klingeln. Nehmen Sie bereits vor dem zweiten Mal ab, rechnet die Anruferin oder der Anrufer eventuell nicht damit und ist emotional noch gar nicht richtig auf das Gespräch vorbereitet. Klingelt das Telefon zu oft, stellt sich Frustration ein.
- Melden Sie sich vollständig mit Praxisbezeichnung, Name und Begrüßung. Versuchen Sie nicht, Zeit durch schnelles Sprechen einzusparen, das signalisiert eher, dass Sie es eilig haben. Melden Sie sich beispielsweise mit freundlicher ruhiger Stimme: *„Zahnarztpraxis Krohne, mein Name ist Emine Güden, guten Tag.“* Die Nennung der Praxis bestätigt der Anruferin oder dem Anrufer, dass er die richtige Nummer gewählt hat, durch die Einleitung „mein Name ist“ (alternativ „Sie sprechen mit“) erhält die Anruferin oder der Anrufer die Information, gleich den Namen seiner Gesprächspartnerin oder seines Gesprächspartners zu erfahren. Das „Guten Tag“ oder eine andere ortsübliche Grußformel eröffnet das Gespräch.
- Geben Sie der Anruferin oder dem Anrufer Zeit, ihr bzw. sein Anliegen vollständig vorzutragen. Bestätigen Sie bei langen Erläuterungen mit einem gelegentlichen „Ja“ oder „Ich verstehe“, dass Sie noch am Apparat sind und aufmerksam zuhören. Machen Sie sich gegebenenfalls Notizen. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben und wiederholen Sie wichtige Informationen.
- Merken Sie sich den Namen der Anruferin oder des Anrufers. Wenn Sie den Namen nicht verstanden haben, fragen Sie höflich nach: *„Ich habe*

Ihren Namen leider nicht verstanden, können Sie ihn bitte noch einmal wiederholen?“ Bei nicht alltäglichen Namen bitten Sie die Anruferin oder den Anrufer ruhig, ihren bzw. seinen Namen zu buchstabieren. Sprechen Sie die Anruferin oder den Anrufer in der weiteren Korrespondenz gelegentlich (aber nicht permanent) mit Namen an. Verwenden Sie den Namen mindestens am Ende des Telefonats, z. B. „*Das Duplikat Ihrer Laborrechnung erhalten Sie heute noch per E-Mail, Frau Müller.*“ Wenn die Anruferin oder der Anrufer einen akademischen Titel führt, sprechen Sie ihn mit Anrede, Titel und Namen an (z. B. „*Frau Doktor Jankowski*“, „*Herr Professor Meier*“).

- Beenden Sie das Gespräch nicht einseitig, lassen Sie immer noch Raum für weitere Fragen bzw. geben Sie der Anruferin oder dem Anrufer die Möglichkeit, noch offen gebliebene Themen anzusprechen, indem Sie den bevorstehenden Gesprächsabschluss ankündigen, z. B. durch:
 - „Darf ich noch einmal kurz zusammenfassen? ...“
 - „Können wir so verbleiben?“
- Bedanken Sie sich für das Gespräch und verabschieden Sie sich freundlich, z. B. mit „Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Nachmittag. Auf Wiederhören.“ Bleiben Sie am Apparat, bis die Anruferin oder der Anrufer das Telefonat durch Auflegen beendet hat.

5.5.5 Schriftliche Kommunikation

Auch die schriftliche Kommunikation mit Patient*innen spielt für Zahnarztpraxen eine Rolle. Die schriftliche Kommunikation sollte die persönliche Kommunikation optimal ergänzen und Professionalität ausstrahlen. Sowohl in Bezug auf geschäftliche E-Mails als auch bei offiziellen Geschäftsbriefen sind daher einige Dinge zu beachten.

Professionalität
ausstrahlen

Das Schreiben geschäftlicher E-Mails

E-Mails ermöglichen eine schnelle und kompakte Kommunikation und sind aus dem Berufsalltag inzwischen kaum mehr wegzudenken. Jedoch hat die vermeintlich einfache Art des Informationsaustausches auch ihre Tücken: Nicht wenige Arbeitnehmer*innen empfinden E-Mails als richtige Zeitkiller. Die ständige Unterbrechung hindert sie daran, produktiv zu arbeiten. Das führt zu Stress und Erschöpfung.

Tücken

Im Affekt schreiben Eine weitere Gefahr besteht darin, dass man negativen Emotionen im Rahmen einer E-Mail ungehindert freien Lauf lässt und diese viel heftiger und unüberlegter zum Ausdruck bringt, als dies in einem persönlichen Gespräch der Fall gewesen wäre. Ist eine im Affekt geschriebene aufbrausende E-Mail jedoch erst einmal versendet, gibt es keine Möglichkeit, sie zurückzuholen und die voreilige Reaktion ungeschehen zu machen.

Schnell nicht immer gut Eine E-Mail ist schnell geschrieben. Doch „schnell“ ist nicht immer gleichzusetzen mit „gut“. Flüchtig getippte E-Mails mit Tippfehlern und fehlendem Stil lassen ein Bild Ihrer Praxis nach außen dringen, das Sie so sicher nicht transportieren möchten.

Im geschäftlichen Kontext muss der Bearbeitung von E-Mails die sonstige Außendarstellung perfekt ergänzen. Daher sollten einige Aspekte beim Schreiben von E-Mails beachtet werden.

Tipps zum Schreiben von professionellen E-Mails

- **Besonnene Formulierung**

Denken Sie daran, besonnen zu formulieren, vor allem, wenn Sie verärgert sind. Was einmal schriftlich festgehalten ist, lässt sich nur schwer wieder rückgängig machen.

- **So viel wie nötig, so wenig wie möglich**

Verzichten Sie auf unnötig umfangreiche Ausführungen und schreiben Sie in einem verständlichen Stil. Verwenden Sie lieber mehrere kurze Sätze statt endlos langer, verworrener Schachtelsätze. So können Sie wichtige Informationen wesentlich verständlicher kommunizieren.

- **Abkürzungen vermeiden**

Verwenden Sie Abkürzungen wie FYI („For Your Information“) nur in Ausnahmefällen. Oft stiften Abkürzungen mehr Verwirrung, als dass sie für Klarheit sorgen. Abkürzungen sollten Sie daher nur verwenden, wenn Sie ganz sicher sind, dass die Empfängerin oder der Empfänger diese auch versteht.

- **Bringen Sie es auf den Punkt**

E-Mails, die die Empfängerin oder der Empfänger im beruflichen Kontext erhält, formulieren Sie am besten kurz und verständlich. So sorgen Sie dafür, dass die Bearbeitung der von Ihnen gesendeten E-Mail rasch erledigt ist. Auch E-Mails, die die Empfängerin oder der Empfänger privat abrufen, erfüllen bestenfalls dieses Kriterium. Insbesondere wenn E-Mails am Smartphone abgerufen werden, kann das Lesen langer Texte sehr mühsam sein.