

Telefonieren im Praxisalltag

DIE PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION AM TELEFON

HANDOUT

zum E-Learning „Telefonieren im Praxisalltag“

Telefonieren im Praxis- alltag

DIE PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION AM TELEFON

Gut geführte Telefonate sorgen für ein positives Image Ihrer Praxis und zufriedene Patienten. Mit den folgenden Tipps vermeiden Sie typische Fehler und hinterlassen den bestmöglichen Eindruck.

1

GRUNDREGELN

Die Begrüßung:

Auch am Telefon gilt: Der erste Eindruck zählt! Achten Sie auf Folgendes:

- Nehmen Sie den Anruf **spätestens nach dem dritten Klingeln** an.
- Nennen Sie den **Praxisnamen** sowie Ihren **Vor- und Nachnamen**.
- Begrüßen Sie den Anrufer mit einem **tageszeitlichen Gruß**.
- Sprechen Sie **deutlich** und in einem **freundlichen** Ton.
- Unterlassen Sie Zusätze wie „Was kann ich für Sie tun?“. Der Anrufer empfindet dies häufig als störend.
- Sorgen Sie dafür, dass wartende Patienten in der Praxis keine sensiblen Informationen des Anrufers mithören können.
- Haben Sie den Namen des Anrufers nicht richtig verstanden, fragen Sie gleich zu Beginn des Gesprächs nach.

Anrufbeantworter

Sind Sie persönlich nicht erreichbar, sollten Sie einen Anrufbeantworter einrichten. Achten Sie beim Ansa-
getext darauf,

- den Anrufer **freundlich** zu begrüßen.
- den **Praxisnamen** sowie die Öffnungszeiten und eventuelle Vertretungspraxen zu nennen.
- den Anrufer zu informieren, **wohin er sich in einem Notfall wenden kann**.
- **klar** und **deutlich** zu sprechen.
- **sympathisch** und **lebendig** zu klingen.
- in einem **angemessenen Tempo** zu sprechen.
- Ihre Ansage **positiv** zu formulieren. Beispielsweise „Ich rufe Sie heute Nachmittag zurück.“ statt „Zurzeit bin ich nicht erreichbar.“

Sie selbst sind der Anrufer

Nachdem sich Ihr Gesprächspartner mit seinem Namen gemeldet hat, **wiederholen** Sie diesen und stellen sich anschließend selbst vor. Durch das **Wiederholen seines Namens** hat Ihr Gegenüber sich bereits an Ihre Stimme gewöhnt und kann sich so den Praxisnamen und Ihren Namen leichter merken. Außerdem fühlt er sich persönlich angesprochen.



Tipp: Machen Sie sich vor dem Gespräch Notizen, welche Punkte Sie ansprechen möchten. Dies hilft Ihnen dabei, Ihr Gesprächsziel zu verfolgen.

Das Anliegen des Anrufers bearbeiten

Hier gibt es drei unterschiedliche Fälle:

1. Der Anrufer möchte einen Termin ausmachen, verschieben oder hat eine Nachfrage zu einem Termin.

In diesem Fall vereinbaren Sie einfach einen Termin oder geben Auskunft. Sagt ein Patient einen Termin rechtzeitig ab, bedanken Sie sich dafür.

2. Der Anrufer hat eine Frage zu seiner Untersuchung/ein medizinisches Anliegen.

Nutzen Sie Ihr Fachwissen und beraten Sie Ihren Patienten. Aber Achtung: Seien Sie vorsichtig mit Ferndiagnosen und verwenden Sie nicht zu viele medizinische Fachbegriffe! Achten Sie aus Datenschutzgründen darauf, Ihren Patienten nicht ständig mit Namen anzusprechen.

3. Der Anrufer möchte Auskunft zu personenbezogenen Daten.

Stellen Sie zuerst zweifelsfrei die Identität des Patienten fest, indem Sie ihn nach Informationen fragen, die nur er wissen kann (bspw. das Geburtsdatum). Rufen Angehörige an und möchten Auskunft erhalten, prüfen Sie zuerst, ob Sie diese Informationen weitergeben dürfen.

4. Der Patient möchte mit dem Arzt/der Ärztin verbunden werden.

Klären Sie ab, ob Sie den Patienten weiterverbinden dürfen. Sollte dies nicht möglich sein, bieten Sie einen Rückruf durch den Arzt/die Ärztin an. Wichtig ist, dass Sie diesen Rückruf innerhalb einer festen Zeitspanne vereinbaren – und dass der Rückruf auch wirklich erfolgt!

Anrufe weiterleiten

Wenn Sie einen Anruf an einen Kollegen bzw. den Arzt/die Ärztin weiterleiten, ist es wichtig, dass Sie folgende Informationen mitteilen:

- **Name** des Anrufers
- Eine **kurze Zusammenfassung** seines Anliegens

Und wie reagieren Sie, wenn der Kollege bzw. der Arzt/die Ärztin den Anruf nicht annehmen kann? Dazu gibt es zwei Fälle:

1. Fall: Bei der entsprechenden Person ist besetzt oder sie ist kurzfristig abwesend

Bieten Sie dem Anrufer einen Rückruf oder eine Wartezeit an. Entscheidet er sich für die Wartezeit, bieten Sie dem Anrufer nach einer Minute Wartezeit erneut einen Rückruf an.

2. Fall: Die entsprechende Person ist wiederholt nicht erreichbar.

In diesem Fall übernehmen Sie die Telefon-Patenschaft. Das heißt, Sie sagen dem Anrufer, dass der Ansprechpartner später direkt zurückruft oder Sie sein Anliegen bearbeiten und sich später wieder bei dem Patienten melden.

Die Stimme: Ihr akustischer Fingerabdruck

Viel mehr als das, was Sie sagen, wiegt, **wie** Sie es sagen. Folgende drei Faktoren haben großen Einfluss auf Ihre Stimme:

- 1. Die Körperhaltung:** Um sicher und selbstbewusst zu klingen, stellen Sie **beide Füße fest** auf den



Boden. Dies gibt Ihnen Halt und lässt den Atem frei fließen.

2. Die Mimik: Zwar sieht Sie der Anrufer am Telefon nicht, jedoch beeinflusst Ihr Gesichtsausdruck Ihre Stimme maßgeblich. Dies können Sie ganz einfach überprüfen: Sagen Sie einmal mit einem **Lächeln** auf den Lippen den Satz „Heute wird ein guter Tag.“. Danach wiederholen Sie dies mit hängenden Mundwinkeln.

3. Die richtige Sprechtechnik

- **Geschwindigkeit:** Sprechen Sie **langsam** und **deutlich**. Das hat den zweifachen Effekt, dass man Sie besser versteht und Sie damit **Interesse** signalisieren.
- **Sprechpausen:** Legen Sie ausreichend Pausen ein. Diese geben dem Gespräch eine **Struktur**. In den Pausen kann der Zuhörer das Gesagte besser verarbeiten und gegebenenfalls Zwischenfragen stellen.
- **Lautstärke:** Sprechen Sie laut genug, sodass Ihr Gegenüber nicht nachfragen muss, was Sie gerade gesagt haben.
- **Trainieren Sie Ihre Aussprache!** Um eine klare Artikulation zu trainieren, können Sie folgende Praxisübung machen: Sie nehmen einen Korken zwischen die Zähne und sprechen einen Zungenbrecher nach. Beispielsweise „Fischers Fritz fischt frische Fische. Frische Fische fischt Fischers Fritz.“

Wie unterbreche ich einen Patienten höflich?

Führt der Anrufer einen Monolog und lässt Sie nicht mehr zu Wort kommen, verschaffen Sie sich Gehör, indem Sie seinen **Namen mehrmals wiederholen**, bis Ihr Gesprächspartner innehält. Dann fassen Sie zuerst das bisherige Gespräch zusammen und lenken entweder auf ein anderes Thema über oder beenden das Gespräch.

Gesprächsziel erreichen

Achten Sie auf Folgendes, um Ihr Gesprächsziel zu erreichen und gleichzeitig einen guten Eindruck beim Patienten zu hinterlassen:

- Lassen Sie Ihren Patienten spüren, dass Sie sein Anliegen ernst nehmen.
- Signalisieren Sie Ihre Aufmerksamkeit durch kleine sprachliche Rückmeldungen.
- Bleiben Sie höflich – aber auch authentisch.
- Variieren Sie Ihre Stimmlage, um nicht zu monoton zu klingen.
- Nehmen Sie eine positive Grundhaltung gegenüber dem Telefongespräch und Ihrem Gesprächspartner ein.

Die Verabschiedung

Für diese gilt:

- **Wiederholen** Sie die **wichtigsten Aspekte** des Gesprächs und **vergewissern** Sie sich, dass Sie **alles richtig verstanden** haben.

Mit diesen Tipps hinterlassen Sie am Telefon den besten Eindruck - für sich und Ihre Praxis.

VIEL ERFOLG!

URHEBERRECHT

Dieses Handout ist geistiges Eigentum der Lernfaktor3 GmbH. Eine anderweitige Nutzung der Inhalte, auch auszugsweise, ohne vorherige Genehmigung durch uns schließen wir hiermit ausdrücklich aus. Bilder unter der Lizenz von Shutterstock.com verwendet.

LERNFAKTOR3



Lernfaktor3 GmbH
Mozartstraße 74 · D-79104 Freiburg



+ 49 761 595 144 70



info@lernfaktor3.de

WWW.LERNFAKTOR3.DE