

Erfolgreich telefonieren

Einleitung

Das Telefon ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzu-denken. Und die Erwartungen der Patienten an den Umgang mit diesem Medium sind gestiegen. Telefonmanagement ist ein wichtiger Baustein für eine erfolgreiche Praxisführung geworden. Obwohl das Telefon tägliches Arbeitsinstrument in einer Zahnarztpraxis ist, wird es oft ungezielt benutzt. Wenn Ihre Mitarbeiterinnen telefonieren, wirken sie aber automatisch nach außen und prägen das „akustische Erscheinungsbild“ Ihrer Praxis mit. Gleichzeitig bietet das Telefon aktiv die Möglichkeit, Patientenorientierung umzusetzen, Patientenbeziehungen zu pflegen und Marketing zu betreiben. Durch das Telefon sind eine effektive Praxisorganisation sowie die Darstellung von Kompetenz und Professionalität einer Zahnarztpraxis möglich.

Ersetzen Sie den Telefonhörer durch ein Headset

So genannte Headsets erfreuen sich auch in Zahnarztpraxen immer größerer Beliebtheit. Obwohl dies sicher gewöhnungsbedürftig ist und die Rezeptionsdame sich anfangs eher als „Callcenter-Mitarbeiterin“ fühlen mag, bieten Headsets den Vorteil, dass die Hände frei für das Notieren von Terminvereinbarungen etc. sind. Ein ständig zwischen Ohr und Schulter geklemmtes Telefon verkrampft die Muskeln und sorgt nicht für einen entspannten Gesichtsausdruck.

Für eine Zahnarztpraxis sinnvoll ist eine der folgenden Varianten:

- Kopfhörer mit nur einer Hörmuschel und Mikrofon am Bügel. Da es bei dieser Lösung lediglich einen Lautsprecher gibt, ist nur Monowiedergabe möglich. Die Wahrnehmung der Umgebung wird weniger eingeschränkt. Diese Bauform erfreut sich großer Beliebtheit in der Telefonie und entspricht am ehesten einem Telefonhörer.

- Ohrhörer mit einem am Kabel befestigten Mikrofon. Die kleinste und leichteste Variante kommt beim Mobiltelefon zum Einsatz. Auch bei dieser Bauform ist keine Stereowiedergabe möglich. Aufgrund der Unauffälligkeit meinen Außenstehende jedoch oft, der Telefonierende spreche mit sich selbst.
- Kabellose Headsets. Da hier eine Funkverbindung besteht, kann auf ein Kabel verzichtet werden. Das Headset ist durch die eingebaute Technik etwas schwerer. Wesentliche Kaufkriterien sind die Sprachqualität sowie – vom eingebauten Akku abhängig – die Stand-by- und die Sprechzeit.

PC-Headsets werden heutzutage schon ab ca. 20 Euro angeboten. Selbst wenn Sie zu dem Schluss kommen, dass es in Ihrer Praxis nicht das Richtige ist, haben Sie damit keine größere Fehlinvestition getätigt. Probieren geht hier über Studieren.

Die Warteschleife

Falls Ihre Telefonanlage die Möglichkeit bietet, zwei oder mehr Anrufe gleichzeitig anzunehmen (dazu ist prinzipiell ein ISDN-Gerät erforderlich, welches die „Verbinden“-Funktion unterstützt), sollte auch eine gute Telefonwarteschleife vorhanden sein. Professionelle Telefonwarteschleifen bestehen meist aus Hintergrundmusik, die der Unternehmenskultur angepasst sind, und aus gesprochenen Informationen bzw. Werbung oder Produktvorstellungen. Sie dienen der Information des Anrufers bezüglich einer möglichen Abwesenheit des Angerufenen oder z. B. der Wartezeit.

Achten Sie bei der Auswahl der Hintergrundmusik darauf, dies vorab mit der GEMA zu klären. Die öffentliche Musikwiedergabe ist nämlich nur mit Erlaubnis der Musikurheber zulässig und muss in der Regel honoriert werden.

Eine gute Telefonwarteschleife hat folgende Vorteile:



- Sie unterhält und bezweckt, dass der Anrufer gerne in der Warteschleife bleibt.
- Sie gibt dem Anrufer das Gefühl, das sein Anruf wichtig genommen wird.
- Sie kann das Image der Praxis aufwerten.
- Sie bietet Platz für Werbebotschaften.
- Hilfe anbieten („Kann ich Ihnen helfen?“),
- Interesse wecken („Wie wäre es, wenn wir Sie einmal über die neue Bleachingmethode informieren?“),
- Bedürfnisse herausfinden („Worauf legen Sie am meisten Wert?“),
- Informationen erhalten („Wann sind Sie am besten erreichbar?“) und
- Vorwände entlarven („Und wie ist es, wenn Ihr Partner bei dem Gespräch dabei ist?“).

Telefonwarteschleifen werden meistens in Tonstudios mit professionellen Sprechern produziert. Die Besprechung der Telefonwarteschleife und des Anrufbeantworters (wahlweise mit männlicher oder weiblicher Stimme) inklusive GEMA-freier Musikuntermalung wird bereits ab 300 Euro netto angeboten.

Die Kommunikation am Telefon

„Wie sage ich’s richtig?“ – diese Frage stellt sich jedem, wenn er im Team ein Gespräch führt oder den Patienten beraten soll, aber sie ist auch für die Mitarbeiterin relevant, wenn sie ein Telefongespräch führen soll. Die Frage taucht im Laufe eines Praxistages etliche Male auf und muss immer wieder anders beantwortet werden. Denn um den richtigen Ton zu treffen, sind neben der Kommunikationsfähigkeit und -technik auch ein gutes Gespür und psychologisches Einfühlungsvermögen für den Gesprächspartner notwendig.

In der Gesprächsführung können Ihre Mitarbeiter Fragetechniken einsetzen, um Informationen zu bekommen und sich Klarheit zu verschaffen. Durch Fragen erfahren Sie von Ihrem Gesprächspartner, welche Kenntnisse, Meinungen, Bedürfnisse oder Motive er hat. Wer die Techniken des Fragens beherrscht und anwendet, führt das Gespräch. Mit Fragen können Sie den Verlauf eines Telefongesprächs steuern. Sie lenken und beeinflussen das Gespräch, können Denkanstöße aktivieren oder vermitteln. Und Sie halten die Fäden in der Hand. Aktives Zuhören ist allerdings die Grundvoraussetzung. Wenn Sie unkonzentriert sind, werden Sie die wichtigen Informationen, die Sie durch Fragen erhalten, nicht wahrnehmen.

Wie Sie fragen, ist für das Ergebnis, das Sie erreichen wollen, entscheidend. Mit Fragen können Sie z. B.

Nehmen wir an, Sie möchten Ihre Patienten dafür sensibilisieren, dass regelmäßige Prophylaxe erheblich zu deren Mundgesundheit beiträgt und für sie nur vorteilhaft sein kann. Eine offene Frage dazu (auch ergänzend bei der Vergabe eines Vorsorgetermins) könnte folgende sein: „Hätten Sie Interesse an einer Behandlung, die Ihre Zähne und Ihr Zahnfleisch gesund erhält und Ihnen langfristig hohe Kosten für Zahnersatz erspart? Dann könnten wir Ihnen (jetzt auch) in unserer Praxis (neben Ihrem Vorsorgetermin) eine professionelle Zahnreinigung anbieten.“

So organisieren Sie ein erfolgreiches Telefonseminar

Neben der Lektüre sind natürlich Mitarbeiterschulungen in Telefonseminaren eine gängige Vermittlungsmethode für kunden-/patientenorientiertes Telefonieren. Durch Telefontrainings lassen sich am effektivsten Verhaltensformen analysieren und ggf. optimieren. Allerdings ist nicht jedes Telefonseminar von Erfolg gekrönt. In Ein- oder Zwei-Tages-Seminaren sollen Mitarbeiter lernen, wie man erfolgreich und effektiver telefoniert und aus aggressiven Anrufern „sanfte Lämmer“ macht. Doch wenn Ratschläge aus Seminaren nicht intensiv eingeübt werden können, ist es der Mitarbeiterin fast unmöglich, sich in der konkreten Gesprächssituation an alle trainierten Verhaltensweisen zu erinnern und sie sachgerecht anzuwenden. Lernprozesse benötigen Zeit und viel Übung, auch im Fall des erfolgreichen Telefonierens.

Das Training des Telefonverhaltens bedarf somit eines professionellen Konzeptes. Erfolgreiches Telefo-



nieren setzt Einfühlungsvermögen, Zähmung und geschickte Handhabung der eigenen Emotionen, hohe soziale Kompetenz, Kontaktfreudigkeit, eine positive Lebenseinstellung und eine positive Ausstrahlung voraus. Höflichkeit, Freundlichkeit und die Beachtung von „Stil und Etikette“ sind darüber hinaus ein Muss. Lässt sich dies alles in ein oder zwei Tagen lernen? Auch wenn es praktisch ist, die Mitarbeiterin für zwei volle Tage freizustellen, bleibt am Ende die Frage des Seminarerfolges. Begegnen Sie also den vielen Seminarangeboten durchaus kritisch. Erkundigen Sie sich alternativ nach Trainern, die Ihre Mitarbeiter vor Ort in Ihrer Praxis schulen und auch im Anschluss professionell unterstützend zur Verfügung stehen.

Fazit

Auch am Telefon der Zahnarztpraxis gilt: Der erste Eindruck zählt! Um das Marketinginstrument Telefon in der Zahnarztpraxis imagefördernd einzusetzen, müssen die Mitarbeiter bestimmte Anforderungen erfüllen. Hierzu gehören z. B. Freundlichkeit und Höflichkeit, gute Kommunikationsfähigkeit, Kontaktfreudigkeit, aufmerksames Zuhören, positives Verhalten bei Kritik und sicherer Umgang mit schwierigen Anrufern. Als Hilfestellung zum „Erfolgreichen Telefonieren in der Zahnarztpraxis“ ist im Quintessenz Verlag ein Titel der Autorin (Film und Begleitbuch) in Vorbereitung.

Gabriele Oppenberg

GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement e. K.

Ismaninger Straße 55, 81675 München

E-Mail: info@go-consulting.de

Internet: www.go-consulting.de