

Allgemeines Verhalten

- Lassen Sie das Telefon 2 Mal klingeln.
- Seien Sie erfreut über den Anruf. Der Anruf ist willkommen – er „stört“ nicht.
- Verwenden Sie positive Formulierungen – keine Killerphrasen wie:
„Das geht nicht!“ oder „Das haben Sie bestimmt falsch verstanden!“
- Suchen Sie nach Lösungen für das Patientenanliegen – nicht nach Unmöglichkeiten.
- Federn Sie Angriffe durch Sachlichkeit ab – nutzen Sie die „Ja-und-Technik“ statt der „Ja-aber-Technik“.
- Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner mit seinem Namen an.
- Stellen Sie ein positives Gesprächsklima her.
- Seien Sie freundlich und zugewandt. Ihre Stimme verrät Sie.

Ablauf bei der Terminvereinbarung

- *„Zahnarztpraxis Dr. ... – Sie sprechen mit Frau ... – Guten Tag“.* –
Melden Sie sich deutlich – Sie sind nicht in einem Schnellsprechwettbewerb.
- *„Wann war Ihr letzter Termin bei uns?“ statt: „Waren Sie schon `mal bei uns?“* –
Sie outen sich nicht, einen langjährigen Patienten nicht zu erkennen.
- *„Ich schaue in die Unterlagen.“* –
Vielleicht gibt es Einträge, die bei der Terminplanung zu berücksichtigen sind.
- *„Was können wir für Sie tun?“* –
Holen Sie Informationen gezielt ein – desto besser können Sie Termine planen.
- *„Ich schaue im Terminbuch nach.“* –
Terminabsprache erst, wenn das Patientenanliegen geklärt ist: zur besseren Terminplanung und Verhinderung unechter „Schmerzpatienten“.
- Ggf.: *„Da sind alle Termine vergeben. Ich kann Ihnen zwei andere Termine anbieten. Wann passt es Ihnen besser: am ... oder am ...?“* –
Durch z w e i Terminangebote hat der Patient eine Wahlmöglichkeit.
- *„An diesem Termin können wir uns die angemessene Zeit für Sie nehmen.“* –
Den vorgeschlagenen Termin mit dem Nutzen für den Patienten begründen.
- *„Wenn Ihr Wunschtermin kurzfristig frei wird, benachrichtige ich Sie gerne.“* –
Den Service einer „Vormerkliste“ wird der Patient schätzen.
- *„Auf Wiederhören Frau/Herr ...“* –
Den Patienten namentlich verabschieden. Der Patient legt zuerst auf.