

# Bei Anruf Fettnäpfchen

## Zehn Tipps für den Dienst am Praxistelefon

Wenn man mit Patienten telefoniert, sind gewisse Redewendungen tabu. Wie man Kompetenz vermittelt, obwohl man im Moment nicht weiter weiss, und immer freundlich reagiert, lernten Dentalassistentinnen und Dentalhygienikerinnen bei einem Workshop in Pfäffikon, SZ.

Zahnarztpraxis Dr. Mustermann, hier spricht Maya Furrer, Grüezi! – Stopp! Exakt vier Sekunden dauerte die Begrüssung am Praxistelefon. 28 Silben wurden in dieser Zeit gesprochen. «Hochgerechnet sind das 420 Silben pro Minute, das ist extrem schnell. So schnell kann man als Anrufer gar nicht mithören», sagt Ernst Schmid. «Optimal sind 180 pro Minute.»

Der Telefon-Coach leitete am 30. September 2010 in Pfäffikon, Schwyz, einen Workshop für Dentalassistentinnen und Dentalhygienikerinnen und nahm zuerst die Sprechgeschwindigkeit der Teilnehmerinnen unter die Lupe.

### 1. Abheben und Pause machen

Geht es am Empfangstresen der Praxis auch manchmal rasant zu – wer das Telefon abnimmt, darf sich diesen Stress nicht an der Stimme anmerken lassen und sollte das Tempo bewusst drosseln. Also beginnt man das Gespräch erst mal mit einer Pause. «Gönnen Sie sich und dem Anrufer einen Wimpernschlag Zeit, bevor Sie loslegen», riet Ernst Schmid. Der Anrufer ist zwar innerlich darauf vorbereitet, dass sich am anderen Ende der Leitung jemand melden wird, aber man überrumpelt ihn trotzdem, wenn sofort nach dem Abnehmen eine Stimme ertönt. Einem selbst dient die Pause dazu, bewusst Abstand von allen anderen Tätigkeiten zu nehmen und sich aufs Telefon zu konzentrieren. Selbst die Computertastatur sollte man in der Auftaktpause ruhen lassen, denn die Mikrofone der Telefonhörer übertragen jedes Umgebungsgeräusch. Der Anrufer bekommt also mit, wenn man nebenher weitertippt, der Kollegin noch eine kurze Anweisung gibt, oder einen anderen Patienten ver-

### «GUTEN TAG, HIER SPRICHT...»

Stellt man sich als Praxismitarbeiter mit vollem Namen vor oder nur mit dem Familiennamen? Eine eindeutige Regel gibt es nicht, beide Varianten sind erlaubt. Moderner ist es, Vor- und Nachnamen zu nennen, weil es eine Spur persönlicher und patientenzentrierter ist. Ernst Schmid riet den Teilnehmern, sich im Team abzusprechen. «Grundsätzlich ist es gut, wenn alle Mitarbeiter, die Telefondienst machen, sich auf die gleiche Art melden.»

abschiedet, und solches Multitasking kommt nicht gut an. Der Patient am Telefon bekommt leicht das Gefühl, dass er und sein Anliegen nur eine Nebensache sind.

### 2. Selbstbewusst vorstellen

Auch wenn man davon ausgehen kann, dass der Anrufer weiss, wo er angerufen hat, gehört der Name der Praxis an den Anfang der Vorstellung. Danach sollte man nochmal eine Atempause einlegen, bevor man seinen eigenen Namen anschliesst. Dabei herrschen in jeder Praxis andere Gepflogenheiten. Manche Chefs fordern von ihren Mitarbeitern, sich nur mit dem Familiennamen zu melden, andere bestehen auf dem vollen Namen.

Wie man es auch macht, entscheidend ist, den eigenen Namen deutlich und genauso laut auszusprechen wie zuvor den Namen der Praxis. «Viele werden beim eigenen Namen leise, aus Angst, überheblich zu wirken, aber das Gegenteil ist der Fall.» Weil der Patient einen am Telefon nicht sehen kann, braucht er

einen anderen persönlichen Bezug. Einen Namen zu hören, gibt Vertrauen. Ein undeutlich dahergesagter Name verunsichert dagegen und kann sogar Desinteresse signalisieren.

### 3. Zuhören und quittieren

Nach der standardisierten Begrüssungsformel ist der Patient an der Reihe sich vorzustellen und sein Anliegen vorzutragen. Nun ist «aktives Zuhören» gefragt, das heisst: nicht einfach stumm abwarten, was der Anrufer zu sagen hat, sondern von Zeit zu Zeit zustimmende Bemerkungen oder Laute einstreuen, wie «verstehe», «aha», «ja» etc. Ernst Schmid nannte das im Workshop «Quittungen geben». So wird Aufmerksamkeit signalisiert, und schüchterne Anrufer fühlen sich bestärkt, fortzufahren.

### 4. Atempausen nutzen, um nachzuhaken

Beim Schildern ihres Anliegen sind die Menschen sehr unterschiedlich. Manche legen sofort konkret los, bei anderen muss man mehrmals nachfragen, um die relevanten Informationen zu erhalten. Je nach Situation ist es gut, wenn man das Anliegen nochmal kurz zusammenfasst und davon ausgehend überleitet (z.B.: «Ah, Sie möchten einen Termin – gern. Am Montag ist um 14 Uhr etwas frei.»). Das zeigt dem Anrufer nicht nur, dass man ihm zugehört hat und beugt Missverständnissen vor, es ist auch eine elegante Lösung, um bei weit ausschweifenden Anrufern zurück auf den Punkt zu kommen.

Fürs Einhängen gilt: Nicht einfach unterbrechen, sondern während einer Atempause des Gesprächspartners einspringen. Am besten geht es, wenn man den Anrufer dabei mit seinem Namen



Headsets haben den Vorteil, dass sie weniger Umgebungsgeräusche übertragen. Verfügt die Praxis über ein normales portables Telefon, sollte man ein Séparée aufsuchen, wenn es klingelt.

anspricht. Dadurch gewinnt man seine Aufmerksamkeit und kann das Gespräch übernehmen.

### 5. Den Anrufer beim Namen nennen

Den Namen des Anrufers sollte man generell mehrmals ins Gespräch einflechten. Das ist eine Art der freundlichen Zuwendung. Deshalb: Namen immer sofort notieren.

Ein Notizblock neben dem Telefon





Foto: Fotolia

gehört sowieso zur Grundausstattung jedes guten Telefonisten.

### 6. Das Tempo dem Typ anpassen

Die optimale Sprechgeschwindigkeit für die Begrüßung liegt bei rund 180 Silben pro Minute. «Aber wer rechnet das schon aus? Am besten, man spricht am Telefon tendenziell eher langsamer als im Gespräch von Angesicht zu Angesicht», so Ernst Schmid. Je nach Anrufer kann man dann in der Konversation ein wenig variieren. Ein Gesprächspartner, der selbst schnell und zielgerichtet spricht, findet es wahr-

scheinlich mühsam, wenn man betont langsam spricht, hier darf man eine Spur schneller sein. Spricht ein Anrufer dagegen eher leise und gehemmt, sollte man das als Hinweis nehmen und das Tempo noch weiter drosseln. In puncto Lautstärke sollte man sich dafür nicht anpassen, sondern immer dieselbe mittlere Lautstärke beibehalten. Das hat nichts mit Monotonie zu tun, denn bei der Tonhöhe ist man wieder frei zu modulieren.

### 7. Ein Lächeln in die Stimme legen

Wenn man die Tonhöhe zu Satzenden hin etwas anhebt, klingt das

freundlich, als würde man lächeln. Allerdings nur, wenn man beim nächsten Satz auch wieder unten auf der Tonleiter beginnt. Ist die Stimme beim Telefonieren konsequent zwei Oktaven höher als normal, klingt das aufgesetzt. Das Absteigen während des Sprechens sollte man ebenfalls meiden, denn es klingt gelangweilt bis frustriert.

Der freundliche Ton wird mit verbindlichen Worten unterstrichen, wie «danke», «gerne», «sehr» und «nett».

### 8. Geht nicht, gibt's nicht

Natürlich kann nicht jedem Anliegen des Patienten entsprochen werden. Die Kunst ist, das klar auszudrücken, aber trotzdem positiv zu formulieren.

Sätze wie «Nein, heute können Sie nicht mehr

kommen» sind z.B. tabu, auch wenn der Terminplan schon voll und doppelt belegt ist. Statt zu sagen, was nicht geht, sollte man aussprechen, was stattdessen möglich ist (siehe Box «Feinheiten der Wortwahl»). In diesem Fall: «Der nächste freie Termin ist ...». Hat man die Lösung nicht gleich parat, kann man die Zeit mit einem Kommentar zur Lösungssuche überbrücken, so etwa «Moment, ich schaue im Terminkalender nach.»

Bei Terminfragen reagieren Patienten trotzdem oft unnachgiebig und mit Unverständnis. Für solche Fälle hatte eine Teilnehmerin im Workshop

## COOL BLEIBEN, WENN HITZKÖPFE ANRUFEN

Unangenehm kann es werden, wenn Patienten sich am Telefon aufregen und ihrem Zorn freien Lauf lassen. Ernst Schmid warb aber dafür, Reklamationen prinzipiell als etwas Positives anzusehen: «Wer sich beschwert, will weiterhin mit uns kommunizieren und gibt uns eine Chance, das Problem zu beheben.» Deshalb ist stoische Ruhe gefragt, auch wenn die Beschwerdetirade eines Anrufers möglicherweise unberechtigt ist. Beleidigungen darf man keinesfalls persönlich nehmen. Man sollte wortlos zuhören und sich Notizen zum Sachverhalt machen.

### Bitte recht freundlich!

Meist ebbt die Wut sehr schnell ab, wenn der Anrufer sich Luft verschafft hat. Manche entschuldigen sich sogar, wenn Sie die Stille am anderen Ende wahrnehmen, weil ihnen plötzlich bewusst wird, dass sie sich unangemessen verhalten haben.

Hat der Anrufer seinen Wortschwall beendet, ist man selbst am Zug: «Bedanken Sie sich für die Meldung, geben Sie ein Feedback, dass Sie verstanden haben, wo das Problem für den Anrufer liegt, und dass Sie es notiert haben – aber lassen Sie nicht durchblicken, dass Sie die Reaktion unmöglich fanden», rät Ernst Schmid. Dann sollten sachliche Lösungen angeboten werden. Ist das ad hoc nicht möglich, ist ein Rückruf die eleganteste Lösung. Solange man mit sicherer Stimme spricht, vermittelt der Vorschlag, eine Lösung zu finden und dann zurückzurufen, auch in den verzwicktesten Situationen grösstmögliche Kompetenz. Denn man signalisiert, dass das Problem ernst genommen und besonders speditiv behandelt wird.



Foto: Fotolia

## DIE FEINHEITEN DER WORTWAHL

🚫 Unpassende Formulierung	✅ Mögliche Alternative
«Da haben wir ein Problem»	«Da finden wir eine Lösung»
«Das können wir nicht machen»	«Was wir machen können, ist ...» (Varianten aufzeigen)
«Ich habe die Unterlagen nicht hier»	«Ich besorge die Unterlagen»
Nach einer Unterbrechung des Gesprächs: «Sind Sie noch da?»	«Herr/Frau ...?» (Anrufer mit Namen ansprechen)
«Das muss ich schnell nachschauen»	«Das schaue ich nach (einen Moment bitte)»
«Sie haben mich nicht richtig verstanden», «Sie haben das falsch verstanden»	«Ich wiederhole nochmal, was ich gesagt habe»
«Das weiss ich nicht mehr»	«Geben Sie mir noch ein Stichwort, dann kann ich Ihnen helfen»
«Ich hoffe, dass es klappt»	«Das klappt bestimmt»
«Das müssen Sie beachten»	«Bitte beachten Sie ...»

### Phrasen und Füllwörter, auf die man getrost verzichten kann

«Ich würde sagen», «Losed Sie ...»/«Hören Sie ...», «äh», «hä», «Jetzt aber», Satzende mit «oder?»



jedoch einen guten Zusatztipp: Die Dentalhygienikerin hält immer eine Liste der diensthabenden Notfallärzte parat. Wenn Patienten mit akuten Beschwerden anrufen, es aber keine Termine in adäquater Zeit gibt, bietet sie ihm für den Moment die Kontaktdaten der nächstgelegenen Notfallpraxis an – und den nächsten freien Termin in der eigenen Praxis für die Nachkontrolle. So hat der Patient nicht das Gefühl, im Stich gelassen zu werden.

## 9. Sie-Standpunkt einnehmen

Jede Telefonleitung hat zwei Enden. Bei unerfüllbaren Wünschen und in Konfliktsituationen wird jedoch oft

nur vom eigenen Ende aus gedacht, d.h. man argumentiert nach praxisinternen Gesichtspunkten wie «Dienstags ist der Doktor nicht zu sprechen, weil er immer operiert». Ernst Schmid riet von solchen Erklärungsversuchen ab, denn sie interessieren den Patienten nicht. Am anderen Ende der Leitung kommt nur an, dass es ein Hindernis gibt. Stattdessen sollte man vom «Sie-Standpunkt», dem Standpunkt des Aussenstehenden, an die Probleme herangehen. Der Anrufer, der den Doktor zu einem unmöglichen Zeitpunkt sprechen möchte, hat sicher nicht deshalb gerade dann angerufen, weil er stören wollte, sondern weil es ihm selbst in diesem

*Wer nimmt den Hörer ab? Länger als dreimal sollte es nicht klingeln, bevor ein Mitarbeiter dran geht. Damit sich auch in Stresssituationen jemand fürs Telefon verantwortlich fühlt, müssen klare Absprachen im Team getroffen werden.*

Moment am besten passte. Auch er hat andere Termine und Hindernisse auf seiner Seite zu bewältigen. «Fragen Sie gezielt nach, wie Sie entgegenkommen können», so Ernst Schmid. In diesem Fall könnte man einen Rückruf am nächsten Tag anbieten und fragen, wann der Patient dafür am besten erreichbar ist. Natürlich wurde vorab geklärt, ob das Durchstellen zum Chef überhaupt nötig ist. Freundlich und verbindlich macht man das mit dem Angebot: «Kann ich Ihnen helfen?».

## 10. Eine Liebeserklärung zum Schluss

Am Ende des Telefonats ist es immer gut, alle getroffenen Vereinbarungen nochmals zusammenzufassen und zu bestätigen. Dann kommt der Abschiedsgruss. Das ist ein idealer Zeitpunkt, nochmal den Namen des Anrufers einzuflechten. Ernst Schmid empfiehlt auch immer noch eine «Liebeserklärung» anzuhängen, ein netter Wunsch wie «Alles Gute bis dahin», «Einen schönen Tag noch» oder ein Bezug auf etwas Persönliches, das man im Gespräch erfahren hat. «Musste ein Termin wegen der Ferien verschoben werden? Wünschen Sie zum Abschluss ›Schöne Ferien›, und es war ein ideales Gespräch!»

Dr. med. Sima Djalali

Quelle: Workshop «Sicher am Telefon, Teil 1» der MyDentalworld Academy, 30. September 2010, Pfäffikon/SZ.

## DAS PROBLEM BEIM NAMEN NENNEN

Namen sind die Eisbrecher für jedes Gespräch. Deshalb sollte man sich zu Beginn immer namentlich vorstellen und den Namen des Gesprächspartners während des Telefonats mehrmals einfließen lassen. Namen können aber auch zur Stolperfalle werden: Manche Anrufer vergessen im Eifer des Gesprächs sich vorzustellen, nennen nur den halben Namen oder sprechen ihn undeutlich aus. In all diesen Fällen hilft nur eins: ungeniert nachfragen.

### Im Notfall buchstabieren lassen

Bei komplizierten oder fremdländischen Namen ist die Buchstabiertechnik sehr hilfreich. Man bittet den Patienten, seinen Namen zu diktieren und fragt höflich nach der Aussprache: «Das ist ein interessanter Name. Wie spreche ich ihn aus?». Wertungen des Namens wie «kompliziert», «speziell» oder «lang» können verletzend sein und sollte man nicht aussprechen. Das Nachfragen nimmt einem keiner Übel. «Nur jemanden konsequent mit dem falschen Namen anzusprechen, ist peinlich», warnte Telefon-Coach Ernst Schmid.

## Der Referent: Ernst Schmid

Ernst Schmid ist Kommunikationsexperte und arbeitet seit 18 Jahren als Coach im Bereich Marketing, Verkauf und Dienstleistung. «Ein guter Telefonservice ist das Aushängeschild der Praxis», sagt er und hat deshalb eine spezielle Fortbildung für Praxismitarbeiter entwickelt.



## Der grosse «einfachere» Bruder

Im ersten Laser Flash dieses Jahres habe ich die Herausforderungen mit dem Diodenlaser beschrieben. Nun beschäftigen wir uns mit seinem grossen «einfachen Bruder», dem CO<sub>2</sub>-Laser. Er hat viele Einsatzgebiete. In der Industrie wird er zum Schweißen sowie zum Schneiden von Kunststoff, Keramik, Glas und Metall verwendet. Den medizinischen Einsatz verdankt er seiner guten Absorption in Wasser.

Er ist in vielen Eigenschaften das Gegenteil des Diodenlasers. Er ist auch viel grösser, weil er eine Gasröhre enthält, in welcher der Laserstrahl aufgebaut wird. Dementsprechend ist die Anschaffung oft teurer. Dies kompensiert er aber mit seiner einfacheren Handhabung.

Mit dem CO<sub>2</sub>-Laser sieht man genau, was passiert, er hat anders als die «heimliche Diode» keine verborgenen Tiefenwirkungen. Demzufolge ist die thermische Schädigungszone etwa fünfmal kleiner als im Diodenlaser. Der CO<sub>2</sub>-Laser erhitzt das Wasser in den Zellen des Gewebes bis zum Siedepunkt, die Zelle platzt durch die Verdampfung (Vaporisation) des Zellwassers. Dabei werden die Zellorganellen ebenfalls in Luft aufgelöst. Ohne grosse thermische Nebenwirkungen werden so Zellen einfach entfernt, Kapillaren und kleinere Blutgefässe verschlossen und empfindliche Nervenendigungen verödet. Einzig der unangenehme Geruch bleibt übrig. Das heisst: Die Wunde blutet kaum, schmerzt nicht und heilt ohne grosse Entzündung aus. Das Gewebe merkt wenig davon, deshalb ist die Heilungsphase meist komplikationslos.

Diejenigen Kollegen, welche Gewebe mit einem CO<sub>2</sub>-Laser entfernen, realisieren dessen Vorteile gegenüber der Diode sofort. Dazu kommt noch die bequeme Führung des Handstücks: ohne Kontakt zum Gewebe, aber mit einem hellen grünen oder roten Pilotstrahl, der uns die Navigation erleichtert.

Mit dem CO<sub>2</sub>-Laser kommt man schneller und bequemer ans Ziel als mit der Diode, vor allem in der Chirurgie. Die beiden Laser haben eben «verschiedene Wellenlängen», und für jeden der beiden gibt es den richtigen Einsatzbereich.

Dr. med. dent. Gérald Mettraux, Bern