



Fotos: Wilhelm

◆ Corinne Staub: Patienten wünschen sich Respekt, Ehrlichkeit und Hilfsbereitschaft.

## Kompetent und souverän im Kundenkontakt

# Bitte recht freundlich

Ein stilsicherer, freundlicher Auftritt ist im Kontakt mit Patienten das A und O. Doch oft ist es nicht einfach, charmant zu bleiben, zum Beispiel wenn Patienten unfreundlich oder wehleidig sind. In einem Seminar der Mydentalworld-Academy zeigte Stilexpertin Corinne Staub, wie man den Arbeitsalltag in der Praxis galant meistert.

**Z**u einem sicheren Auftreten gehört mehr als adrette Kleidung. Es sind Persönlichkeit, Menschlichkeit und Authentizität, die einem Menschen Respekt und Sympathien verschaffen. «Nur authentische Menschen treten wirkungsvoll auf», ist Corinne Staub überzeugt. Und wer authentisch ist, wirkt auch souverän.

Was gut klingt, ist aber im Alltag oft schwer umzusetzen. Wenn ein Patient mit Leichenbittermiene die Praxis betritt und nicht einmal das freundliche «Guten Tag!»

der Dentalassistentin erwidert, ist es schwer, liebenswürdig zu bleiben. Wie verhindert man eine patzige Antwort, wenn man am Telefon ohne Vorwarnung angeschnauzt wird, als sei man für alles Schlechte dieser Welt verantwortlich? Und wenn ein Patient hier ein Zipperlein hat und da eines und Ärzte sowieso immer alles falsch machen, ist es eine Herausforderung, die Contenance zu bewahren. In einer Praxis ist der Kunde immer König – auch wenn er sich nicht wie einer benimmt. Schliesslich kann man einen Patienten nicht aus der Praxis werfen, selbst wenn man das in manchen Fällen vielleicht gern täte.

### Sich selbst austricksen

Aus ihrer Zeit als Verkaufstrainerin bei Nike International weiss Corinne Staub, dass Skirennfahrer die Rennstrecke wieder und wieder im Kopf hinunterfahren, bis sie die Kurven fast im Schlaf nehmen. Und was bringt dieses Wissen dem Praxisteam? Ganz einfach: «Gedanken bilden die Realität», sagt Corinne Staub. «Stellen

Sie sich einmal vor, Sie würden in eine Zitrone beissen. Dann haben Sie einen sauren Geschmack im Mund.» Wer also am Abend bereits Bauchweh hat, weil er weiss, dass am nächsten Morgen Mecker-Patient Huber in die Praxis kommt, stellt sich am besten vor, dass Herr Huber diesmal einen guten Tag hat und sehr freundlich sein wird. Wenn Herr Huber dann die Praxis betritt, begegnet man ihm höflich und zuvorkommend – und nicht bereits angespannt, weil man ahnt, dass er unangenehm auftritt. Eine freundliche Begrüssung durch die Rezeptionistin oder die schlichte Frage «Geht es Ihnen gut?» kann dem Praxisteam und dem Patienten den Tag retten.

Eine solch positive Einstellung verhindert auch, dass man in eine Negativspirale gerät. Denn wenn ein unfreundlicher Patient einem die Stimmung verdirbt, ist man zum nächsten Patienten oft selbst zickig. Sich an die eigene Nase zu fassen, ist grundsätzlich empfehlenswert: «Überlegen Sie doch einmal, wie Sie selbst den Empfang Ihrer Patienten verbessern könnten, was Sie tun könnten, damit Ihre Patient gar nicht erst muffelig werden», rät Corinne Staub.

Oft ist es hilfreich, unfreundliches Verhalten nicht persönlich zu nehmen und sich in die Situation seines Gegenübers hineinzudenken. Vielleicht hat der Patient gerade ein schlechtes Erlebnis gehabt, oder er hat wahnsinnige Angst vor der Zahnbehandlung. Sehr häufig senden wir mit unserer Körpersprache auch Signale aus, die unser Gegenüber falsch interpretiert. Es ist gut möglich, dass jemand unfreundlich aussieht, aber nur müde oder sehr konzentriert ist.

### Fettnäpfchen umschiffen

Muffligen Patienten nimmt man am besten mit einer Charmeoffensive den Wind aus den Segeln: Man spricht sie mit ihrem Namen an, bringt ihnen ein Glas Wasser,

informiert sie darüber, wie lange sie noch warten müssen – und sendet damit die Botschaft aus: «Sie sind mir wichtig.» Menschen mögen Menschen, die sie mögen. Deshalb ist die Offensive der richtige Weg. Machen Sie jemandem, der Ihnen auf die Nerven geht, ein Kompliment. So kriegen Sie auch einen unfreundlichen Zeitgenossen in den Griff. Und ein Lächeln oder Lachen wirkt Wunder. Denn Lächeln löst in unserem Gehirn eine chemische Reaktion aus, die unsere Stimme freundlicher klingen lässt. Das funktioniert auch am Telefon und wenn uns nicht nach Lachen zumute ist. Denn sogar ein Grinsen, das künstlich erzeugt wird – beispielsweise durch den Biss auf einen Stift –, hat die gleiche Wirkung wie ein «echtes» Lachen. Denn im Gehirn geschieht dieselbe chemische Reaktion.

Noch besser, als auf einen Stift zu beissen, ist es, positive Gefühle und schöne Situationen im Kopf zu speichern. Die guten Gedanken kann man abrufen, wenn es stressig oder unangenehm wird. Es kann hilfreich sein, den schönen Situationen einen Namen zu geben, um sie schneller aufrufen zu können. Wer nicht so viel Fantasie hat, kann am Arbeitsplatz auch ein Bild aufhängen, das gute Gefühle weckt. Bei Bedarf draufschauen – und schon ist alles halb so schlimm.

### Kompetent wirken

Egal ob beim Arzt oder beim Shoppen – jeder Mensch wünscht sich, aufmerksam und respektvoll behandelt zu werden. Bekommt man zusätzlich das Gefühl, dass

sich das Personal Zeit nimmt und dass es hilfsbereit und ehrlich ist, verstärkt das den Wohlfühlfaktor. Wenn man obendrein beim Namen genannt wird und spürt, dass die Person, mit der man es zu tun hat, ihre Arbeit gern macht, erzeugt das ein sehr positives Bild. Denn wer etwas gern macht, macht es auch gut. Und wirkt kompetent.

Wer nach Kardinalfehlern im Umgang mit Patienten sucht, braucht nur zu überlegen, welche Art von Behandlung ihn selbst stört. Die häufigsten Fehler sind rechthaberisch sein, den Patienten unterbrechen, unkonzentriert zuhören und Fragen mehrmals stellen, einem Mitarbeiter die Verantwortung für etwas zuschieben, dem Patienten etwas vorwerfen, ihn verdächtigen oder etwas behaupten, Fragen wie in einem Verhör stellen und Zusagen nicht einhalten. Echte Killerphrasen im Gespräch mit dem Patienten sind «weiss ich nicht», «kann ich nicht», «geht nicht», «ich habe keine Zeit», «fragen Sie meine Kollegin», «ich habe Pause» oder «das war schon immer so». Das gilt übrigens nicht nur in der Praxis, sondern generell für den Umgang mit anderen Menschen.

### Patienten verblüffen

Natürlich kommen nicht nur Meckerpatienten in eine Praxis. Die meisten sind ruhig, freundlich und unkompliziert. Doch auch für die kann man eine Menge tun – Stichwort Kundenbindung. Wenn man Patienten auch nach Feierabend auf der Strasse oder im Tram grüsst und mit ihrem Namen anspricht, festigt das die Kundenbeziehung ungemein. Merken sich der Zahnarzt und sein Team dann noch Hobbys der Patienten oder fragen nach der Familie oder Ferienerlebnissen, bauen sie allmählich eine vertrauensvolle Beziehung zum Patienten auf. Läuft dann doch mal etwas nicht ganz reibungslos, kann das Team bei solchen Patienten in der Regel auf Nachsicht zählen.



◆ *Praxismitarbeiter müssen überlegen, wie sie den Praxisbesuch angenehm machen können.*

Sehr positiv nehmen Patienten es auch auf, wenn man sie kurz vorher an ihren Zahnarzttermin erinnert oder sich nach einer Behandlung erkundigt, wie es ihnen geht. Ausserdem ist Offenheit wichtig: Verspätet sich der Chef, sollte man die wartenden Patienten darüber informieren und ihnen einen Kaffee anbieten. In die Königsklasse der Kundenbindung gehören Praxisteams, die ihren Patienten das gewisse Etwas bieten: Man kann Geburtstagskarten verschicken, am Nikolaustag einen Chlaussack für Patienten aufstellen, die Brille des Kunden rasch noch im Sterilisateur reinigen, nach einer Behandlung kontrollieren, ob der Patient Jacke und Schirm mitgenommen hat, oder einen Wettbewerb ausloben, beispielsweise für Kinder rund ums Thema Mundhygiene. Solche Kleinigkeiten kosten wenig oder nichts und haben eine grosse Wirkung.

Wird es trotz aller Bemühungen doch einmal stressig, weiss Corinne Staub einen Schnell Tipp: «Trinken Sie viel Wasser, dehnen Sie ihre Wadenmuskeln oder zupfen Sie an Ihren Ohrläppchen. Das fördert die Durchblutung und entspannt.» Und immer: Lächeln, lächeln, lächeln.

Anne-Friederike Wilhelm

**Corinne Staub**  
 Pflugstrasse 1  
 8006 Zürich  
 cs@corinne-staub.ch  
 www.corinne-staub.ch

www.mydentalworld.ch