



VIKTORIA
HAUSEGGER

Das Telefon als Patientenbindungsinstrument

NICHT ÜBERALL wird dem Umgang mit dem Telefon als wesentlichem Faktor des Praxismarketings die nötige Aufmerksamkeit gewidmet.

DAS TELEFON ist eines der wichtigsten Patientenbindungsinstrumente Ihrer Arztpraxis. Telefonieren wird jedoch weder im Rahmen der schulischen noch der beruflichen Ausbildung gelernt, es wird einfach als Qualifikation angesehen, über die jeder einfach zu verfügen hat. Selten wird überprüft, ob jemand „gut“ oder „schlecht“ telefoniert.

Dabei entsteht am Telefon der erste und damit entscheidende Eindruck. Überlassen Sie bei Ihrer Telefonorganisation also nichts dem Zufall, schaffen Sie feste Regeln (entsprechend Ihrer Corporate Identity), an die sich jeder am Telefon zu halten hat.

REGELN FÜR DEN TELEFONKONTAKT

- Spätestens nach dem dritten Klingeln sollte der Hörer abgehoben werden. Ein neuer Patient, der mehrmals auf eine besetzte Leitung stößt oder auf ein scheinbar endloses Freizeichen, wird sich nicht mehr an Ihre Ordination wenden. Wieso auch, wenn sein Anruf bei einem Kollegen rasch und freundlich entgegengenommen wird.

- 3x klingeln lassen reicht auch aus, um ein Gespräch mit Patienten vor der Anmeldung kommunikationsverträglich zu unterbrechen. Die höfliche Bitte, das



Workshop Telefontraining

Das Verhalten Ihrer Mitarbeiter/innen am Telefon schafft oft den ersten Eindruck von Ihrer Ordination. Das Telefontraining vermittelt die wichtigsten Kommunikationsgrundlagen einschließlich der persönlichen Wirkungsweise am Telefon. Behandelt und geübt werden Telefonsituationen aus der Praxis, schwierige Gesprächssituationen oder auch der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. Weiterbildung wird gefördert – wir informieren Sie gerne!

Wann:

Teil I 15. 2. 2007, 9–13.30 Uhr
Teil II 1. 3. 2007, 9–13.30 Uhr

Wo: Informaticum,
Gersthofer Straße 14, 1180 Wien

Info und Anmeldung: Viktoria Hausegger, 0664/460 16 35

Telefon bedienen zu dürfen, wird in der Regel problemlos akzeptiert.

- Folgende Reihenfolge der Kommunikationspartner sollte eingehalten werden:
 1. den bereits anwesenden Patienten kurz um Erlaubnis bitten, das Gespräch entgegennehmen zu dürfen
 2. Anrufer um Geduld bitten – „bin gleich wieder bei Ihnen“
 3. Unterhaltung mit dem anwesenden Patienten wieder aufnehmen und zügig beenden
 4. Gespräch mit dem Patienten am Telefon wieder aufnehmen

BEWUSSTE BEGRÜSSUNG

Um den Patienten schon in den ersten Momenten des Telefongesprächs den

Eindruck von Freundlichkeit, Kompetenz und Professionalität zu vermitteln, ist es wichtig, dass bereits die Begrüßung am Telefon sehr bewusst erfolgt!

Als erster Schritt sollte der Anrufer freundlich begrüßt werden – die ersten Silben des Gesprochenen werden zumeist nicht verstanden, ein freundlicher Gruß aber immer als solcher erkannt. Anschließend sollten Ihre Mitarbeiter/innen sowohl den Namen Ihrer Ordination als auch ihren eigenen nennen, am besten mit Vornamen. Damit wird bereits eine persönliche Beziehung zum Anrufer hergestellt – oder diese auch verbessert –, was den weiteren Verlauf der Patientenbeziehung bereits maßgeblich beeinflusst.

Beispiel: „Grüß Gott, Ordination Dr. Gruber, Sie sprechen mit Verena Maier, wie kann ich Ihnen helfen?“

Tipp: Sie möchten eine optimale Telefonbegrüßung hören? Dann rufen Sie doch einfach einmal die Tophotels der Umgebung an. Dort weiß man meist schon längst, wie wichtig es ist, dem potenziellen Gast bereits am Telefon das Gefühl zu vermitteln, dass er herzlich willkommen ist.

ENTSCHEIDENDE FAKTOREN

- Redetempo: Vor allem bei der Begrüßung besteht die Gefahr, dass sie nach kurzer Zeit zur Phrase wird, die nur noch heruntergeleiert wird. Eine Möglichkeit, das zu verhindern, besteht darin, die typische Begrüßungsformel der Praxis in regelmäßigen Abständen leicht zu verändern.
- Störeinflüsse minimieren: Ob die Begrüßung als angenehm oder im schlimmsten Fall als abstoßend empfunden wird, wird unter anderem von Stimmhöhe und Lautstärke, aber auch von Störeinflüssen wie brummenden Geräten, kreischenden Druckern oder lauter Hektik beeinflusst. Diese vertragen sich nicht mit einem professionellen Telefonempfang. Weil auch Zuhörer erheblich stören, sollten offene Wartezonen im Bereich der Anmeldung vermieden werden.
- Nonverbale Kommunikation spielt am Telefon eine sehr wichtige Rolle, da durch das Telefon wesentlich mehr transportiert wird als bloßer Gesprächs-

sinhalt. Die Haltung und Einstellung der Helferin/des Helfers kann der Patient durch Nuancen in der Stimme spüren. Daher gilt es, gerade am Telefon möglichst immer zu lächeln, was die Stimme wesentlich freundlicher macht.

Tipp: Da der Eindruck, den Ihre Ordination am Telefon vermittelt, so enorm wichtig ist, sollten Sie von Zeit zu Zeit überprüfen, wie man sich in Ihrer Ordination am Telefon verhält. Rufen Sie doch einfach einmal in Ihrer Ordination an. Oder besser noch, lassen Sie anrufen – von Freunden, Verwandten, Pharmareferenten o.Ä. Prüfen Sie auf diese Weise auch die Ansage am Telefonband! Ist sie verständlich gesprochen? Klingt die Stimme freundlich? Haben Sie wirklich an alle Informationen gedacht, die der Anrufer benötigt? Hat der Anrufer eine Möglichkeit, aufs Band zu sprechen?

TRAINING, DAMIT ES IM ALLTAG KLAPPT

Investieren Sie doch von Zeit zu Zeit in ein Telefontraining für Ihre Mitarbeiter/innen. In speziellen Trainings und Workshops werden die wichtigsten Kommunikationsgrundlagen einschließlich der persönlichen Wirkungsweise am Telefon geschult und geübt. Neben den wichtigsten Telefonregeln werden Telefonsituationen aus der Praxis behandelt, bis hin zum richtigen Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen oder im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. Übungen und Checklisten helfen, damit es dann auch im Alltag klappt.

VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert. für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt

office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at

Wissenschaftliches Seminar

Klinische Abteilung für Allgemeine Psychiatrie
Leiter: Univ.-Prof. Dr. Dr. h.c. S. Kasper
Universitätsklinik für Psychiatrie, Medizinische Universität Wien

ZEIT: Sommersemester 2007; Donnerstag von 14.15–15.30 Uhr

ORT: Universitätsklinik für Psychiatrie, Hörsaal B

ORGANISATION: PD Dr. A. Erfurth, andreas.erfurth@meduniwien.ac.at

Thema: Affektive Störungen

01.03.07 Die Langzeitbehandlung depressiver Symptome bei schizophrenen Patienten
Univ.-Doz. Dr. Margot Schmitz, Institut für Psychosomatik, Wien

08.03.07 The impact of cyclothymia in bipolar spectrum and its comorbidity
Dr. Giulio Perugi, Department of Psychiatry, University of Pisa

22.03.07 Stimulationsverfahren in der Therapie affektiver Erkrankungen
Univ.-Doz. Dr. Andreas Conca, LKH Rankweil

29.03.07 Genetische Grundlagen der Hirnfunktion
Dr. Lukas Pezawas, Klinische Abteilung für Allgemeine Psychiatrie, MUW, Wien

26.04.07 Aktuelle Forschung

03.05.07 Aktuelle Forschung

10.05.07 Neuroimaging des Serotonin-Transporters
Univ.-Prof. Dr. Nicole Praschak-Rieder, Klinische Abteilung für Allgemeine Psychiatrie, MUW, Wien

24.05.07 Affektive Mischzustände PD Dr. Andreas Erfurth, Klinische Abteilung für Allgemeine Psychiatrie, MUW, Wien

31.05.07 Affektive Störungen im Alter
Ao. Univ.-Prof. Dr. Peter Fischer, Klinische Abteilung für Allgemeine Psychiatrie, MUW, Wien

21.06.07 Epidemiologie affektiver Störungen (in englischer Sprache)
Dr. Elie Hantouche, Centre de l'humeur, Hôpital La Pitié-Salpêtrière, Université Paris

28.06.06 Sind Antidepressiva in der Therapie bipolarer Erkrankungen obsolet?
Ao. Univ.-Prof. Dr. Armand Hausmann, Univ.-Klinik für Psychiatrie, Innsbruck

Die Veranstaltung wird im Rahmen des Diplomfortbildungsprogramms der Österreichischen Ärztekammer im Ausmaß von 2 Stunden je Vortrag für das Fach Psychiatrie angerechnet.