

NEU

DIE spezialistin

JOURNAL FÜR DH, DA & PA



Ausgabe 01/17
CHF 5,50

Blick in eine Dentalhygienepaxis

Berufsbild DH



Mach mit beim
Fotocontest auf
Seite 6!

Neuer Fluoridlack
Fotowettbewerb
Testpilot

Weiterbildung

Fortbildung Rosenberg:
Weiterbildungen für Assis-
tentinnen von Zahnärzten

Zahnpflege

Von Babyzahnbürste bis
Zahndöschen: Die bunte
Welt der Prophylaxe

Testpilot

Testen Sie in unserer Serie
kostenlos smarte Produkte
in ihrer Praxis

Weiterbildung

Professionelles Telefonieren – so klappt's!

Von Elvira Venosta

Einzigartigkeit oder Mittelmass. Top oder Flop. Daumen hoch oder runter in wenigen Sekunden. Unbestritten, das Telefon trägt wesentlich zum ersten Eindruck einer Zahnarztpraxis bei. Und dass gerade dieser von grösster Bedeutung ist, weiss heute wohl jeder, der in einer modernen Praxis arbeitet. So schicken Zahnärzte ihre Mitarbeiterinnen an einen Kurs „professionelles Telefonieren“. Sehr gut auf den ersten Blick. Doch dann wie weiter. Das „Sprüchli“ ist schnell umgestellt. Freundlich soll die DA am Telefon sein. Freundlich? Wie erklärt sie Freundlichkeit ihren Kolleginnen, ihren Auszubildenden? Und wie bleibt man freundlich, wenn das Telefon an der Rezeption platziert ist, die Chefin dringend ein Formular braucht und der letzte Patient auf sein Rezept wartet?



Freundlichkeit ist das Wichtigste beim Telefonieren. Doch was heisst freundlich?

Ich unterscheide gerne zwischen dem Umgang mit der Technik beim professionellen Telefonieren, dem Umgang mit der Sprache und dem Bewusstsein beim ganzen zahnärztlichen Team über die Wichtigkeit des Telefons und den respektvollen Umgang mit der Mitarbeiterin am Telefon. Professionalität heisst auch Weiterbildung der DA mit Telefondienst in medizinischen Themen, um für die Triage wirklich fit zu sein. Nur dann muss sie nicht dauernd die Chefin, den Chef fragen. Kompetenzen regeln gehört auch zu diesem Thema.

Um professionell Telefonieren zu können, benötige ich schnurlose Telefone, Headset, Tages-Tonband für Notfallsituationen und einen Spiegel.

Freundlichkeit sei das Wichtigste bei Telefonieren. Dem stimme ich gerne zu. Doch was heisst freundlich, wie erkläre ich das meinen Mitarbeiterinnen?

Freundlich ist am Telefon wer lächelt. Und damit es wirklich klappt, muss ich schon beim Annehmen des Gespräches lächeln. Nur so klingt meine Stimme bereits mit der Meldung freundlich. Ein Lächeln am Telefon ist hörbar. Also, ganz

wichtig: Das Telefon läutet, Sie sehen in den Spiegel, lächeln und nehmen beim 2. Mal Läuten ab.

Aus Kunden bzw. Patientensicht ist die Erreichbarkeit ein grosses Thema. Kann ich vor 08.00 Uhr, über Mittag und nach 17.00 Uhr einen Termin vereinbaren?

Eine professionelle Bedienung hat auch etwas mit meinem „Sprüchli“ zu tun. Zahnarztpraxen melden sich zu 90% „Zahnarztpraxis Muster, Müller“. Sie sagen nun vielleicht: „Wenn es also fast alle gleich machen, kann es ja nicht wirklich falsch sein.“ Richtig. Leider werden sogar diese einfachen „Sprüchli“ meist nicht verstanden und aus der Frau Müller wird das Fräulein. Eine moderne Zahnarztpraxis überlegt sich, ein „Sprüchli“ so zu gestalten, dass der Text gut verstanden werden kann. Nicht zuletzt möchte sich die Zahnarztpraxis hier von allem Anfang an positiv darstellen, möchte „merk-würdig“ sein, möchte beim Ersten Eindruck punkten.

Damit sich das Ohr des Zuhörers auf die Stimme der Praxis einstellen kann, müssen wir vor dem Namen etwas sagen. Z.B. Guten Morgen, Grüezi, da isch oder Willkommen.

Danach folgt der Praxisname, idealerweise ein Phantasienamen und die DA meldet sich mit Vor- und Nachname (wirkt persönlicher). Auf eine einheitliche Meldung sollte geachtet werden und natürlich sollten sich alle Teammitglieder mit gleich viel Freude und Empathie melden.



Wie meldet sich nun die Zahnarztpraxis Dr. med. dent. Alois Muster, dent. Felix Muster und Dr. med. dent. Eleonore Guggisberg, Unter den Linden 5, Musterhausen „richtig“?

Lächeln!! „Da isch d’Zahnarztpraxis Linden, mein Name ist Elvira Venosta.“

Lächeln!! „Willkommen in der Zahnarztpraxis Linden, mein Name ist.“

Unser Motto beim Telefonieren könnte heissen:

Nicht das Aussergewöhnliche wollen wir tun, sondern das Gewöhnliche aussergewöhnlich gut!“

An regelmässigen Teamsitzungen werden die wichtigsten Triage Fälle diskutiert, damit die Terminlänge gut geplant und Wartezeiten vermieden werden können.

Am Ende des Gespräches sollten die wichtigsten Termini wiederholt werden und die Richtigkeit der Angaben durch ein JA des Kunden bestätigen lassen. Dies schafft Verbindlichkeit und erhöht die Terminakzeptanz. Eine schriftliche Terminbestätigung vor allem bei Neukunden erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der Termin auch wahrgenommen wird und - gut gemacht - werden Neukunden schon vor dem eigentlichen Termin beeindruckt.

Der Umgang mit der Sprache sollte besonders geübt werden. Ist die Dentalassistentin fit im aktiven Zuhören, kann Sie Perspektiven wechseln, die richtigen Fragen im richtigen Moment stellen. Weiss sie, wie ein Besserwisser, ein Vielredner oder ein Schweiger kommunikativ zu nehmen ist?

Eine Schulung für einen professionellen Umgang mit Reklamationen ist immer sinnvoll. Natürlich wäre es noch besser, die Ursache für Reklamationen zu beheben.

Häufige Fehler

- Der Firmenname wird nicht deutlich ausgesprochen
- Unfreundlichkeit, Unhöflichkeit
- Kalte, gleichgültige Begrüssung
- Gleichgültiger Tonfall
- Nach Telefonrücknahme: „sind Sie noch da“
- Undeutliches oder zu leises Sprechen
- Ins Wort fallen
- In den Hörer husten, niesen, schnäuzen
- Essen, Trinken, Rauchen während des Telefonierens
- Unbeherrschte Reaktionen
- Überheblichkeit
- Leere Versprechungen
- Beleidigte Entgegennahme von Reklamationen
- Beschuldigung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Vorschnelles Urteilen
- Beherrschender Tonfall
- Schlechte Platzierung des Telefonapparates (Gerangel mit dem Kabel)
- Kein Notizpapier und Schreibzeug zur Hand
- Kein Mut zur Unterbrechung, wenn weiter verbunden werden muss

Nicht jeder Nachteil muss auch als Nachteil formuliert werden. Es ist wie mit schlaudem Styling - betonen Sie Ihre besten Seiten und die weniger perfekten fallen kaum auf. Anstatt: „Leider kann ich Ihnen erst in 2 Monaten einen Termin geben.“ Besser: „In 2 Monaten habe ich einen Termin frei – passt Ihnen das?“

Das professionelle Telefonieren hat in einer modernen Zahnarztpraxis einen hohen Stellenwert, schafft er doch den wichtigen, ersten Eindruck.

Das Telefon kann jedoch nicht losgelöst von der allgemeinen Praxisorganisation, dem Teamspirit, dem allgemeinen Praxismarketing betrachtet werden.

Aus diesem Grund bietet prama GmbH seit über 10 Jahren erfolgreiche Weiterbildungen für Assistentinnen von Zahnarzt an. Als Dipl. Praxismanagerin oder als Dipl. Teamleiterin kann eine DA einen

wichtigen Karriereschritt tun und unterstützt den Praxisinhaber effizient. Weiter Informationen und Anmeldung unter: www.fbrb.ch (Fortbildung Rosenberg)

Elvira Venosta
Geschäftsführerin der prama GmbH

Die nächsten Kurse

«Professionelles Telefonieren in Ihrer Praxis»

Für alle Praxismitarbeiterinnen - mit praktischen Übungen

Ort Zürich HB, Au Premier (im HB)

Datum FR 09.06.2017 09:00 - 17:00 Uhr

Preise Kursgebühr: Fr. 380.-

weitere Mitarbeiterinnen: Fr. 350.-

Anmeldung

fortbildung ROSENBERG

MediAccess AG, Hofstrasse 10, CH-8808 Pfäffikon

T +41 55 415 30 58, F +41 55 415 30 54

info@fbrb.ch

www.fbrb.ch