

Kurzbericht zur Veranstaltung 193a - GAK Stuttgart

Datum:	25.04.2012
Ort:	Hotel Graf Zeppelin Stuttgart
Referentin:	Dipl.-Germ. Karin Namianowski
Thema:	„Die Kunst Patienten als Gäste zu behandeln“
Moderation:	Dr. Patric Walter
Berichterstatteerin:	Denise Muhle

Kurzvita der Referentin

Frau Namianowski studierte Germanistik und Kommunikationswissenschaften in Bamberg. Seit 1990 berät sie als Expertin für Kommunikationskompetenz Zahnärztekammern, Zahnarztpraxen (Trainerin der Gewinnerpraxis des Deutschen Unternehmerpreises 2001), Kliniken, Depots, DH- und ZMF-Schulen. Außerdem ist sie Autorin zahlreicher Fachbeiträge.



Zu Beginn des Seminars erklärt Frau Namianowski den Begriff Kommunikation. Kommunikation besteht aus Mimik + Gestik + nonverbaler Sprache. Sie trägt entscheidend dazu bei ob sich ein Patient in der Praxis wohlfühlt.

1. Der erste Eindruck zählt!



Er kann nicht wiederholt werden und entsteht bereits durch eine Zeitungsanzeige, am Telefon oder am Klingelschild. Wer moderne Zahnmedizin verkaufen möchte, überzeugt dabei mit einem modernen Praxis-Logo. Neben einem stets ordentlichen Rezeptionsbereich sowie sauberen und gepflegten Behandlungszimmern, trägt auch der Eingangs- und Außenbereich einer Praxis entscheidend zum ersten Eindruck bei. Der Patient soll die Praxis schnell finden können, dabei hilft ihm z. B. auch eine originelle Werbung auf dem Fahrradständer um die Ecke.

2. Am Telefon



wird die Praxis vorgestellt. Bereits beim Klingeln gilt: lächeln, auch noch nach 18Uhr.

Bevor man das Gespräch annimmt sollte das Telefon nicht öfter als dreimal klingeln.

Auch am Telefon ist es wichtig aufrecht zu sitzen und den Hörer nicht zwischen Ohr und Schulter einzuklemmen. Das hört man nicht nur, man hat auch die Hände nicht mehr zum notieren frei. Deshalb empfiehlt die Referentin das **Headset**.

Wichtig ist auch die Stimme am Telefon. Sie verrät vieles über die Praxis: Stress, Motivation.

Wenn der Patientennamen nicht verständlich ist, bittet man den Patient höflich ihn zu wiederholen oder man lässt sich den Namen gleich buchstabieren.

Während des Telefonats sollte der Gesprächspartner maximal dreimal mit seinem Namen angesprochen werden.

Beim Melden am Telefon ist es wichtig die volle Praxisbezeichnung (Zahnarztpraxis statt Praxis) und seinen Vor- und Nachnamen zu nennen. Dafür gibt es 2 Möglichkeiten:

Entweder man nennt den Namen direkt nach der Praxis „Sie sprechen mit Frau/Herr X“ (nicht „am Apparat“ da altmodisch) und begrüßt dann den Patienten oder man begrüßt den Patienten erst individuell mit Namen nachdem er sich gemeldet hat.

3. An der Anmeldung



wird der Patient möglichst auf Augenhöhe freundlich begrüßt und bekommt als Service die Jacke abgenommen.

Nach der Anmeldung werden die Praxisräumlichkeiten kurz erklärt und gezeigt, damit der Patient sich geborgen fühlt und zu Recht findet.

Dabei sollte man beim „**Smalltalk**“ die Vorteile der Praxis hervorzuheben (z.B. Lage – gute Anbindung etc.).

Neupatienten sollten gefragt werden wie sie auf die Praxis aufmerksam wurden. Wenn es „über einen Bekannten“ ist, kann man erfragen: „Bei wem dürfen wir uns bedanken?“ und dabei dann „Viele Grüße an Frau/Herr XY“ ausrichten lassen.

Jeder Patient soll beim Betreten der Praxis das Gefühl vermittelt bekommen: Wir sind froh, dass Sie zu uns kommen. Langjährige, treue Patienten dürfen gegenüber Neupatienten nicht vernachlässigt werden. Auch diese Patienten prüfen die Praxis jedes Mal aufs Neue.

Eine **schwierige Situation** stellt sich dar, wenn ein Patient an der Anmeldung steht und das Telefon gleichzeitig zu klingeln beginnt. Hier hat der Patient in der Praxis den Vorrang.

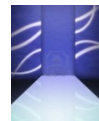
Man fragt den Patienten in der Praxis höflich ob man „kurz“ den Anruf entgegennehmen darf. Wenn dieser „bejaht“ das Gespräch bitte sehr kurz fassen, ggf. Name und Telefonnummer notieren und den Patient zurückrufen. Verneint der Patient die Frage darf man auf keinen Fall ans Telefon gehen, hier empfiehlt die Referentin eine Anrufbeantworterfunktion, die z.B. nach dem 5. Klingeln ein Band abspielt, worauf dem Patienten bestenfalls angeboten wird, Name und Telefonnummer zu hinterlassen, damit die Praxis zurückrufen kann.

Den Patienten weniger „dürfen“ lassen. „Ich darf sie bitten noch einen Augenblick Platz zu nehmen“ hört sich höflicher an als „Sie *dürfen* noch einen Moment Platz nehmen“.

Patientenkontakt: Dem Patient sollte man mit einer offenen Körperhaltung gegenüberstehen, dabei sind Augenkontakt und eine angenehme Stimme sehr wichtig. Im Patientengespräch deutlich und verständlich (wenige Fachbegriffe) sprechen und die Patienten ausreden lassen.

Zwischen Patienten dürfen keine Unterschiede gemacht werden. Jedem Patient sollte das Gefühl vermittelt werden, dass er der Praxis wichtig ist. Ausnahmen (z.B. für Termine, Preise) sollten vermieden werden, da dies zu Missverständnissen führen können.

4. Der Praxisgang gleicht einem Laufsteg



und die Patienten achten auf die Gangart (nicht eilen, aber zielstrebig), die Kleidung (immer ordentlich und sauber, auch die Schuhe) sowie die Gestik (wird gelächelt? werde ich begrüßt?) des Behandlers und des Teams. Hektik und negative Einflüsse soll der Patient nicht wahrnehmen.

Gesucht wird nicht der Superstar sondern das **Superteam**. Jeder einzelne in der Praxis ist wichtig und hat seine Funktion. Um das Praxiskonzept souverän zu vermitteln, müssen alle von der Praxisphilosophie überzeugt sein.

Der Patient möchte mit seinem Anliegen ernst genommen und verstanden werden. Er möchte keine Ratschläge, sondern die für ihn in seinem individuellen Fall richtige Beratung. Beim „Smalltalk“ helfen W-Fragen, z.B.: „Wie geht es Ihnen?“. Das Gespräch sollte mit positiven und neutralen Themen geführt werden. Persönliche Meinungen, Tratsch und jammern sind zu vermeiden. Den Patienten ruhig auch mal loben.

5. Ein Namensschild

mit dem Arbeitsgebiet oder bei Auszubildenden mit dem Lehrjahr klärt den Patient über die Stärken und das Fachgebiet der Angestellten auf. So kann vermieden werden, dass die Kompetenz der Angestellten in Frage gestellt wird. Sollte ein Patient z.B. eine(n) Auszubildende(n) im 1. Lehrjahr nach einer alternativen Behandlungstechnik fragen, ist es wichtig souverän zu antworten und wenn man etwas nicht sicher weiß den Patient an eine kompetente Kollegin zu verweisen.

6. Der Chef wird als „Leitwolf“ vorgestellt

seine Einstellung und Stimmung überträgt sich auf die Mitarbeiter. Der positive Umgang im Team ist sehr wichtig, denn nur so kann das Team perfekt zusammenspielen. **Die Arbeit soll auch Spaß machen.**

Wichtig ist auch, dass der Chef den Angestellten nicht in den Rücken fällt, z.B. einem Patienten einen außerplanmäßigen Termin anbietet, nachdem die Angestellte dem Patienten schon gesagt hat dass dies nicht möglich ist. In diesem Fall ist es wichtig, dass der Chef dem Patient gegenüber betont, dass dies eine Ausnahmesituation ist und die/der Angestellte aber eigentlich richtig gehandelt hat.

Nicht nur das Team möchte gelobt werden, auch ein Chef freut sich über ein positives Feedback.

7. Um den Patienten die **Wartezeit**



so angenehm wie möglich zu gestalten (der Patient blickt im Durchschnitt nach 7 Minuten das erste Mal auf die Uhr), ist es wichtig im Wartezimmer oder im Lesebereich - dies klingt positiver als Wartezimmer - den Patient mit möglichst vielen und schönen Anreizen abzulenken. Dabei können helle Farben, Musik oder ein Bildschirm an der Wand helfen.

Wichtig ist, die wartenden Patienten beim Vorbeigehen zu grüßen, auch wenn es bei einem überfüllten Wartezimmer schwer fällt und man genau weiß, dass es noch dauert. Das Grüßen vermittelt dem Patienten das Gefühl hier wichtig und richtig zu sein.

Wenn bei der Aufnahme des Patienten am Empfang bereits bekannt ist, dass es sich um eine **längere Wartezeit** handeln wird, empfiehlt die Referentin den Patienten gleich darüber in Kenntnis zu setzen und ihm ggf. einen neuen (zeitnahen) Termin anzubieten.

Beim Abholen des Patienten aus dem Lesebereich den Patienten mit vollem Namen freundlich lächelnd sowie mit deutlicher Sprache aufrufen und ihm aus Höflichkeit ein Stück entgegenkommen. Die anderen wartenden Patienten dabei ebenfalls grüßen und/ oder anlächeln.

Sollte es dennoch zu **extremen Wartezeiten** kommen und für den Patienten große Unannehmlichkeiten entstehen, empfiehlt die Referentin dem Patienten eine kleine „Aufmerksamkeit“ mit zu geben. Das kann ein Gutschein für eine Kugel Eis oder Parkgebühren sein.

Somit verlässt der Patient die Praxis nicht mit rein negativen Gedanken und bekommt gleichzeitig wieder das Gefühl vermittelt, dass er der Praxis wichtig ist. Service spürt man nicht, man fühlt ihn.

8. Beim Beratungsgespräch



sollte man auf das Zusammenspiel der verbalen und non-verbalen Kommunikation achten. Beide „Sprachen“ sollten harmonisch und überzeugend zusammen verlaufen.

Wer verschämt auf den Boden blickt wenn es um den Preis einer Dienstleistung geht, kann nicht überzeugen.

Floskeln wie z.B. „Bei uns kostet das ...“ sind zu vermeiden, da der Patient so zum Mitdenken angeregt wird („Ist es woanders günstiger?“).

Das Beratungsgespräch ist als **Dialog und nicht als Monolog zu** führen. Dabei sollte man auf Augenhöhe laut und deutlich mit dem Patienten kommunizieren.

Es gilt der Grundsatz „weniger ist manchmal mehr“, da jeder Zuhörer eine begrenzte Aufnahmefähigkeit hat. Es wird nur das Wichtigste kurz und knapp erläutert.

Zwischendurch sollte man Raum für Fragen gewähren und den Patienten persönlich ansprechen. So nimmt er aktiv am Gespräch teil und kann ihm besser folgen.

Der „**Haftwert**“ zeigt laut Fr. Namianowski wie sich der Patient nach einer Beratung an die vielen Informationen erinnern kann.

10% besser , wenn er die Informationen liest.

20% besser, wenn er sie erläutert bekommt.

30% besser, wenn er sie zusätzlich visuell dargestellt bekommt.

50% besser bei einer visuellen und akustischen Erläuterung.

80%besser indem er selbst zu Wort kommt.

Eine Keramikbrücke lässt sich exklusiver und positiver auf einem blauen Seidentuchtablett **präsentieren und verkaufen** als auf einem verstaubten Modell. Dieses Seidentuchtablett hat sich laut Frau Namianowski schon sehr bewährt. Durch das Seidentuch wird dem Patient vermittelt das jetzt etwas Hochwertiges gezeigt wird und durch das Blau kommt z.B. auch das Zahnweiß besser zur Geltung.

9. Sollte es dennoch mal zu **Kritik**



kommen, sollte man sie nutzen und als Geschenk annehmen. Besser der Patient kritisiert und spricht dies aus, als dass er „wortlos“ die Praxis wechselt.

Kritik bedeutet: man wird auf etwas aufmerksam gemacht, dass man selbst nicht erkannt hat. Kritik nimmt man deshalb ruhig entgegen und lässt den Gegenüber zunächst aussprechen. Wichtig ist, dass das Gespräch sachlich bleibt auch wenn man sich persönlich angegriffen fühlt.

Betrachtet man die Kritik und nimmt sie ernst, kann sie zu großen Verbesserungen in der Praxis führen.