

Kommunikation am Praxistelefon

Die wichtigsten Tipps für effiziente und effektive Gespräche
Heinz Welling

Das Telefon ist ein zentrales Service-Instrument jeder Praxis. So wird die telefonische Kommunikationsqualität automatisch zum erfolgskritischen Faktor, vor allem mit Blick auf Patientinnenzufriedenheit, Patientinnenbindung und Praxis-Image. Umso wichtiger ist es, dass Ihre Mitarbeiterinnen am Telefon kompetent und sympathisch wirken und die Anliegen der Patientinnen zufriedenstellend klären. Gleichzeitig gilt es, die Telefonate kurz zu halten, um bestmögliche Erreichbarkeit zu bieten – ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor. Wie Ihren Mitarbeiterinnen all das gelingt, erläutert dieser Beitrag.

Anders als bei Face-to-Face-Gesprächen fehlt bei Telefonaten etwas sehr Wichtiges: der optische Bezug zum Gesprächspartner. Bedenkt man, dass visuelle Eindrücke etwa 60 % unserer (unbewussten) Kommunikation ausmachen, wird klar: Telefonkommunikation ist eine Herausforderung, denn wir müssen die fehlenden visuellen Kommunikationsanteile wie Mimik oder Gestik auf akustischem Weg kompensieren, mittels Tonfall und Art der Formulierung.

Erschwerend kommt hinzu, dass beim Kommunizieren die Beziehungsebene eine wesentlich größere Rolle spielt

als die Sachebene. Auf der Sachebene werden Daten, Fakten und Sachverhalte vermittelt, die mit Blick auf den Kommunikationserfolg wahr, relevant und ausreichend sein sollten. Die Beziehungsebene bringt zum Ausdruck, wie sich die Kommunikationspartner gegenüberstehen, z. B. wertschätzend, wohlwollend und respektvoll oder genau das Gegenteil. Auch dies lässt sich über Tonfall und Art der Formulierung vermitteln.

Unterm Strich heißt das: Wie wir etwas am Telefon sagen, ist wesentlich wichtiger, als was wir sagen. Diesem Umstand müssen wir besondere Auf-

merksamkeit schenken. Darüber hinaus sind weitere Aspekte zu beachten: von der richtigen Vorbereitung über eine geschickte Gesprächsführung bis zur professionellen Verabschiedung.

Schreibzeug bereithalten und nutzen

Bei geschäftlichen Telefonaten sind Gesprächsnotizen eigentlich immer sinnvoll und oft sogar nötig, sei es z. B. bei Rezept- oder Überweisungsanfragen oder auch bei Rückrufwünschen. Außerdem sollte man sich gleich zu Beginn eines jeden Gesprächs den Namen der Patientin notieren, um sie im weiteren Verlauf namentlich anzusprechen zu können.

Fakt ist: Selbst leicht zu merkende Gesprächsinhalte geraten in der Arbeitshektik schnell in Vergessenheit, was nachträglich vielfach Ärger und Mehraufwand verursacht. Damit es gar nicht erst so weit kommt, sollte an jedem Telefon Schreibzeug bereithalten. Im Bedarfsfall keines zur Hand zu haben, wirkt sehr unprofessionell. Außerdem wird man leicht nervös, wenn man während des Telefonats nach Schreibutensilien suchen muss. Das merkt natürlich auch der Anrufer. Je nachdem wie Ihre Praxis organisiert und ausgestattet ist, kann der Computer Stift und Papier ersetzen. Die Verwendung klassischer Notizzettel hat allerdings einen großen Vorteil: Sie brauchen zum Schreiben nur eine Hand und müssen sich den Telefontaster nicht hinter das Ohr klemmen. Wer dennoch lieber am PC tippt, für den sind Headsets eine gute Lösung.

„Haltung“ annehmen

Schon der römische Schriftsteller Juvenal (Verfasser der Worte „mens sana in corpore sano“) wusste, dass Körper und Geist sich beeinflussen.

Kleines Einmaleins der Service-Sprache

Negativbeispiele	Positivbeispiele
Der Impfstoff ist uns leider ausgegangen.	Nächste Woche ist der Impfstoff wieder verfügbar: Sollen wir für Montag gleich etwas ausmachen?
Die Frau Doktor ist nicht in der Praxis.	Frau Doktor Müller hat einen wichtigen Außentermin. Wir erwarten Sie gegen 16 Uhr zurück.
Die Kollegin ist krank.	Die Kollegin ist übermorgen wieder da. Kann ich ihr etwas ausrichten?
Der Hormonvortrag fällt heute aus.	Der Hormonvortrag findet am kommenden Mittwoch statt.
Die Laborergebnisse sind leider noch nicht da.	Morgen haben wir Ihre Laborergebnisse ganz bestimmt.

Positive Formulierungen signalisieren Service-Bereitschaft und Lösungsorientierung, helfen dem Anrufer konkret weiter oder bieten ihm zumindest eine Perspektive.

Diese Tatsache können wir uns vor und während jedes Telefonats zunutze machen. Sei es, um besonders sympathisch oder auch um sehr bestimmt zu wirken.

Die wichtigsten Regeln:

- Prüfen Sie Ihre Körperspannung und machen Sie sich locker. Ein entspannter Körper erzeugt eine ruhige, entspannte Stimme.
- Denken Sie positiv, z. B. „Wie schön, dass wieder eine unserer netten Patientinnen anruft“. Positive Gedanken machen die Stimme automatisch sympathischer.
- Setzen Sie ein Lächeln auf. Denn jedes Lächeln kann man hören, umgekehrt natürlich auch jede grimmige Miene.
- Stehen Sie auf, wenn es kritisch wird, oder gehen Sie auf und ab. Eine aufrechte Körperhaltung und Bewegung verbessern die Atmung. Dadurch wird die Stimme deutlich klarer und kraftvoller.

Übrigens: Bei besonders wichtigen oder unangenehmen Themen telefonieren Profis fast ausschließlich stehend oder gehend und oft sogar vor einem Spiegel. So können sie ihre Körperhaltung, Gestik und Mimik während des Gesprächs überwachen und bei Bedarf sofort korrigieren.

Zur rechten Zeit abheben

Eingehenden Anrufe generell entgegenzunehmen (zur Not mittels Anrufbeantworter), ist eine Grundregel professioneller Telefonkommunikation und sollte auch in Arztpraxen selbstverständlich sein. Allerdings muss nicht gleich nach dem ersten Klingeln abgehoben werden. Anrufer rechnen nicht damit und sind dann oft sogar überrascht bis irritiert. Müssen sie allerdings zu lange warten, bis jemand ans Telefon geht, sind sie zu Recht verärgert. Deshalb lassen Sie das Telefon weder zu kurz noch zu lange klingeln. Bewährt hat sich die Drei-bis-fünf-Regel: mindestens dreimal klingeln lassen und spätestens nach dem fünften Klingeln abheben.

Sich richtig melden

Anrufer müssen gleich erfassen können, wer am anderen Ende der Leitung ist. Außerdem sollten sie schon zu Gesprächsbeginn einen professionellen und positiven Eindruck von der Praxis erhalten. Am Telefon entscheiden die ersten 10 bis 20 Sekunden darüber, ob Sie als kompetent und sympathisch wahrgenommen werden. Deshalb gilt:

- Melden Sie sich deutlich, langsam und ausreichend laut, damit der Anrufer alles gut verstehen kann.
- Melden Sie sich kurz und bündig, statt den Anrufer mit einer ellenlangen Ansage zu überfordern.
- Melden Sie sich stets in der gleichen Weise, und zwar praxiseinheitlich. Das gilt am offiziellen Praxistelefon für Ärzte und Mitarbeiter gleichermaßen.
- Zeigen Sie sich freundlich und hilfsbereit.

Was die inhaltlichen Komponenten angeht, hat sich Folgendes bewährt:

1. Gruß: Ein anfänglicher Gruß trägt vor allem der Tatsache Rechnung, dass sich die Ohren des Anrufers erst auf die jeweilige Akustik einstellen müssen. In den ersten (Milli-)Sekunden kann er das Gehörte meist noch nicht optimal aufnehmen. Mit gängigen Grußformeln wie „Guten Tag“, „Guten Morgen“ oder „Grüß Gott“ fällt es leichter.

2. Praxisname: Der Praxisname sollte eingängig und deshalb so kurz wie möglich sein. Etliche Arztnamen herunterzubeten, wie es bei großen Mehrarztpraxen oft vorkommt, ist unvorteilhaft. In solchen Fällen ist überlegenswert, einen Praxisnamen einzuführen. Statt mit „Gynäkologische Gemeinschaftspraxis Dr. Meier, Dr. Müller, Dr. Schmitz und Partner“ könnten Sie sich dann z. B. so melden: „Gynäkologie am Bülowbogen“. Ein schöner Nebeneffekt: Sollten einzelne Ärzte ausscheiden, können Sie den Praxisnamen beibehalten und müssen nicht „umfirmieren“.

3. Eigener Name: Beim Nennen des eigenen Namens ist generell zu entscheiden, ob der Vorname dem Nachnamen vorangestellt werden soll. Das kann unter Umständen sehr förmlich klingen. Zu klären ist auch, in welcher Form der eigene Name präsentiert werden soll. Die Floskel „Sie sprechen mit Frau Müller“ ist umstritten. Denn auf manche Gesprächspartner wirkt sie arrogant und kommt dadurch schlecht an. Relativ unverfänglich ist hingegen „Mein Name ist Petra Müller“.

4. Service-Frage: Eine abschließende Service-Frage signalisiert, dass man auf den Anrufer eingehen und sich seines Anliegens annehmen will. Typische Formulierungen sind: „Was kann ich für Sie tun?“ oder „Wie kann ich Ihnen helfen?“. Außerdem bringt eine solche Frage das Gespräch schnell auf den Punkt. Denn sie bedeutet im Grunde nichts anderes als: „Sag mir (jetzt gleich!), weshalb du anrufst“. So lässt sich in der Regel vermeiden, dass der Anrufer unnötig weit ausholt oder sich in Nebensächlichkeiten ergeht. Man sollte aber darauf achten, dass die Frage nicht abgedroschen oder einstudiert klingt, sondern freundlich und ehrlich. Nur dann wirkt sie positiv.

Unter Einbeziehung aller genannten Aspekte kann eine professionelle Ansage schlussendlich so aussehen: „Guten Morgen, Gynäkologie am Bülowbogen. Mein Name ist Petra Müller. Was kann ich für Sie tun?“. Was genau letztlich gesagt wird, bleibt Ihnen überlassen. Wie schon gesagt, sollte es aber eine praxiseinheitliche Sprachregelung geben.

Gesprächspartner namentlich ansprechen

Menschen hören ihren Namen sehr gern und empfinden es als anerkennend und wertschätzend, namentlich angesprochen zu werden – auch am Telefon. Je öfter Sie einen Anrufer beim Namen nennen, umso besser stehen die Chancen für ein positives

Gespräch. Also tun Sie es, sofern dies am jeweiligen Telefonplatz mit der gebotenen Praxisdiskretion vereinbar ist. Wenn Sie nicht sofort verstehen, wer am Apparat ist, fragen Sie höflich nach (keinesfalls mit „wie bitte?“) und lassen Sie sich den Namen notfalls buchstabieren. Das nimmt Ihnen niemand übel; denn zu Gesprächsbeginn hat jeder Telefonpartner quasi einen Fragebonus. Am besten schreiben Sie sich den Namen gleich auf. So werden Sie daran erinnert, ihn zu benutzen, und die Namensnennung gelingt fehlerfrei. Dies wiederum zeigt dem Anrufer, dass Sie am Anfang des Telefonats aufmerksam zugehört haben. Zu guter Letzt sei noch gesagt: Vertrauen Sie nie darauf, dass sich die Identität eines Anrufers im Gesprächsverlauf irgendwann von selber klärt. Das kann Sie in unangenehme oder sogar peinliche Situationen bringen.

Sätze positiv formulieren

Wörter sind bei jedem Menschen mit bestimmten Vorstellungen und Gefühlen verbunden. Nicht umsonst vermeiden z. B. der Vertrieb und das Deeskalationsmanagement Wörter wie „Fehler“, „Problem“, „Verschulden“ usw. Solchen Begriffen etwas Positives abzugewinnen, ist nahezu unmöglich. Im Umkehrschluss stoßen Wörter wie „Freizeit“, „Sonne“, „Urlaub“ in der Regel auf positive Resonanz. Machen wir einen Schnelltest, und nehmen wir zunächst das Wort „Müllplatz“. Welche Assoziationen weckt es bei Ihnen? Wie steht es als nächstes mit dem Wort „Wertstoffhof“? Was löst dieses in Ihnen aus? Und welchen der beiden Begriffe empfinden Sie als angenehmer? Vermutlich den zweiten; so ist es zumindest bei den meisten Menschen. Fazit: Wörter haben einen großen Einfluss auf uns. Diesen können Sie sich zunutze machen, um Telefonpartner positiv zu stimmen.

Das ist umso wichtiger, wenn Gesprächsinhalte für Anrufer unbefriedigend oder unerfreulich sind. Auch wenn die Praxis selten etwas dafür kann, fällt es oft auf sie zurück. Zu-

dem leidet die Stimmung am Telefon. Durch positives Formulieren lässt sich das meistens vermeiden. Ein Beispiel: Frau Schmidt ruft an und möchte für nächste Woche einen Arzttermin, aber die Praxis ist an den betreffenden Tagen ausgebucht. Statt der negativ formulierten Aussage „Da haben wir leider keinen Termin mehr frei“, empfiehlt sich eine Formulierung wie diese: „Der erste freie Termin ist am Mittwoch übernächste Woche.“ So bieten Sie der Patienten eine Lösung. Mit „der erste freie Termin“ minimieren Sie außerdem so beliebte Rückfragen wie „Haben Sie nicht doch noch vorher etwas frei?“.

Dieses Prinzip funktioniert fast immer. Doch was tun, wenn Sie einen Wunsch abschlagen müssen oder eine Patientin alle Angebote ablehnt? Dann sollten Sie das Gespräch möglichst höflich beenden: ohne Vorwürfe oder Unverständnis. Zum Beispiel so: „Schade, dass Sie keinen der vorgeschlagenen Termine wahrnehmen können. Melden Sie sich einfach, wenn es zeitlich wieder etwas besser aussieht. Dann schauen wir noch mal nach einem passenden Termin.“

Zum Punkt kommen

Am Telefon fällt es Anrufern oft besonders schwer, Ihr Anliegen prägnant und präzise zu formulieren. Manche schweifen immer wieder ab und einige hören sich allzu gern selber reden. Der Effekt ist immer der gleiche: Das Telefonat zieht sich unnötig in die Länge. Doch gerade am Praxistelefon müssen Gespräche kurz gehalten werden, denn oft hängt schon der nächste Anrufer in der Leitung. Da gilt es, das Gesprächsziel im Blick zu haben, den Kommunikationspartner auf Kurs zu halten und Ergebnisse anzupeilen. Dabei hilft cleveres Fragen und geschicktes Unterbrechen.

■ Clever fragen

Um schnellstmöglich zu einem Ergebnis und damit zu einem Gesprächsende zu kommen, können Sie Entscheidungs- und Alternativfragen stellen.

Beispiele:

- Entscheidungsfrage: „An welchem Tag in der nächsten Woche möchten Sie denn kommen?“
- Alternativfrage: „Möchten Sie nächste Woche am Dienstag kommen oder lieber am Mittwoch?“

Bewährt haben sich beide Fragearten. Allerdings ist die Alternativfrage noch vorteilhafter als die Entscheidungsfrage, weil die Patientin nur unter zwei vorgeschlagenen Tagen wählen muss. Das geht meist leichter und schneller, als sich ganz ohne Vorgabe für einen von sieben Tagen zu entscheiden. Außerdem können Sie der Patientin bei Alternativfragen die Entscheidung quasi abnehmen, indem Sie Ihren Favoriten ans Ende des Satzes stellen und das Wörtchen „lieber“ vorausschicken. Wie die Erfahrung zeigt, würden sich bei obiger Alternativfrage 90 % der Gesprächspartner für den Mittwoch aussprechen. Doch ganz gleich, welche Fragetechnik Sie einsetzen: Ist die Antwort erst einmal da, hat das Telefonat seinen Zweck erfüllt und kann ausklingen.

■ Geschickt unterbrechen

Um jemanden am Telefon etwas zu fragen, müssen Sie natürlich erst einmal zu Wort kommen. Das ist oft schwierig, und manchmal bleibt nur ein Unterbrechen, das in der Regel schlecht ankommt. Es sei denn, Sie verpacken es attraktiv: durch namentliches Ansprechen des Kommunikationspartners. So werden Unterbrechungen meist sogar positiv empfunden. Denn wie schon gesagt, hören Menschen ihren Namen sehr gern. Deshalb horchen Sie auf bzw. halten inne, wenn er erklingt. Das ist Ihre Gelegenheit. Deshalb stellen Sie Ihren Fragen z. B. so: „Frau Meier, möchten Sie nächste Woche am Dienstag kommen oder lieber am Mittwoch?“

Telefonate professionell abschließen

Beim Telefonieren bestätigt sich die Volksweisheit „Ende gut, alles gut.“

Denn der Gesprächsabschluss bestimmt maßgeblich mit, ob der Anrufer ein Telefonat und seinen Kommunikationspartner in guter Erinnerung behält. Ein professioneller Gesprächsabschluss umfasst vor allem zwei Dinge: eine Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse und eine angemessene Verabschiedung.

■ **Ergebnisse zusammenfassen**

Mit der Zusammenfassung machen Sie deutlich, dass ein Ergebnis erzielt wurde und das Gespräch somit beendet werden kann. Letzteres signalisieren Sie Ihrem Gesprächspartner z. B. durch eine Formulierung wie „Ich fasse noch einmal zusammen ...“. So kann er sich auf das nahende Gesprächsende einstellen. Besonders freuen wird er sich, wenn Sie ihn noch einmal namentlich ansprechen, etwa so:

- „Frau Müller, ich fasse zusammen: Wir sehen uns am kommenden Mittwoch um 9 Uhr.“
- „Frau Schmidt, halten wir fest: Ich schicke Ihnen eine Kopie des Befundberichts und des Laborzettels. Dann haben Sie alles, was Sie brauchen.“
- „Frau Meier, verbleiben wir doch so: Der Herr Doktor ruft Sie noch am Vormittag zurück. Ich kümmer mich persönlich darum.“

■ **Anrufer angemessen verabschieden**

Zu guter Letzt punkten Sie noch mit einem Abschiedsgruß, der auf Ihren Gesprächspartner zugeschnitten ist. Eine Patientin dürfte es als sehr distanziert und abweisend empfinden, wenn Sie auf ein „Tschüss“ mit einem „Auf Wiederhören“ antworten. Zu salopp und für Patientinnen eher befremdlich ist, wenn Sie ein „Auf Wiederhören“ mit einem „Tschüss“ quittieren. Sofern sich der Anrufer vor Ihnen verabschiedet, verwenden Sie am besten den gleichen Gruß. Unabhängig davon kennen Sie vermutlich Ihre Patientinnen gut genug, um einen angemessenen Abschiedsgruß zu finden.

Und sonst?

Neben den genannten, zum Teil sehr spezifischen Tipps gibt es noch einige allgemeine Dinge, die sich von selbst verstehen sollten. Dazu gehört beispielsweise, sich auf seinen Gesprächspartner zu konzentrieren, und zwar nur auf ihn. Tabu sind Parallelgespräche, das zeitgleiche Erledigen anderer Arbeiten oder gar Essen und Trinken während des Telefonats. Denn Ihr Gesprächspartner merkt, wenn Sie nicht ganz bei der Sache sind, und kann dies als Geringschätzung oder mangelndes Interesse werten. Sich

Anrufern voll und ganz zu widmen, geht am einfachsten an einem ruhigen Arbeitsplatz. Der Anmeldebereich, in dem es meist turbulent zugeht, ist kein optimales Umfeld zum Telefonieren. Man wird leicht abgelenkt und von der verbreiteten Hektik angesteckt. Zudem erschweren Hintergrundgeräusche die akustische Verständigung und bringen im wahren Sinne des Wortes Unruhe ins Gespräch. Auch ist es nahezu unmöglich, an der Anmeldung vertrauliche Gespräche zu führen, insbesondere wenn sensible Inhalte thematisiert werden. Langer Rede kurzer Sinn: Professionalität beginnt bei Höflichkeit und Diskretion.



Autor

Heinz Welling
 Kommunikationstrainer
 und Praxisberater
 HCC Better Care GmbH
 Barbarastraße 43
 50996 Köln
 info@hcc-bettercare.de