

## Das Telefon als akustische Visitenkarte der Arztpraxis

# Namen sind das A und O



Wie oft telefonieren Sie und Ihre Mitarbeiterinnen jeden Tag, um mit Patienten und Angehörigen etwas zu besprechen, Auskünfte zu erteilen, Termine zu vereinbaren oder auf Unstimmigkeiten zu reagieren? Gerade das Telefon als „Visitenkarte des Hauses“ wird in seiner Wirkung häufig unterschätzt. Service- und patientenorientiertes Telefonieren kann Ihren Patienten Sicherheit und das Gefühl vermitteln, willkommen zu sein.

Foto: la

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance“, lautet ein Sprichwort. Dieser erste Eindruck ist in der Regel die Begrüßung am Telefon. So unterschiedlich wie die Menschen selbst sind auch ihre Stimmen. Klang, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit und Artikulation machen jede menschliche Stimme unverwechselbar. Dabei ist ein gepflegtes Hochdeutsch der „graue Anzug“ eines Unternehmens. Variieren Sie nicht zu stark den Abstand des Hörers zum Mund, da die Lautstärke mit jedem Zentimeter Entfernung abnimmt. Ein zwischen Kinn und Schulter eingeklemmter Hörer führt dazu, dass auch Ihre Stimme verklemmt und gepresst klingt. Dadurch wird sie leise und schwer verständlich. Das kann zur Verärgerung des Gesprächspartners führen. Da Körpersprache und Sichtkontakt beim Telefonieren fehlen, ist allein Ihre Stimme die akustische Visitenkarte der Arztpraxis. Ein Lächeln auf den Lippen macht die Stimme weich und wirkt positiv auf den Zuhörer.

### Der Begrüßungstext

Legen Sie besonderen Wert auf die Begrüßung Ihrer Gesprächspartner. Sicher

kennen Sie Ansagen wie „Hausärztliche Gemeinschaftspraxis am Markt, Dr. Müller, Dr. Meier, Dr. Schmitz, Schmitter, guten Tag.“ Meist erfolgt eine solche Begrüßung viel zu schnell, da Ihre Mitarbeiterinnen unzählige Male am Tag den Hörer abnehmen und dabei rasch zur Sache kommen wollen. Oder sie werden schon während der Ansage vom ungeduldrigen Patienten unterbrochen, der sich denkt: Ich weiß doch, wo ich anrufe. Der Name der Mitarbeiterin, Schmitter, geht hier völlig verloren, obwohl sie für den Anrufer die Gesprächspartnerin ist. Für den Beziehungsaufbau am Telefon ist jedoch für beide Parteien der jeweilige Name wichtig.

### Besser telefonieren

1. Entschleunigen Sie Ihre Ansage.
2. Etablieren Sie Ihre Praxis als Marke.
3. Legen Sie besonderen Wert auf eine verbindliche, namentliche Begrüßung und Verabschiedung ihrer Gesprächspartner.

### Vorschlag für den eingehenden Anruf:

„Guten Tag, Hausarztpraxis am Markt, Barbara Schmitter“ oder „Guten Tag, Hausarztpraxis am Markt, mein Name ist Schmitter“. Die Patientin könnte jetzt antworten: „Hallo Frau Schmitter, hier ist Frau Ottens.“

Frau Schmitter könnte die Patientin jetzt begrüßen: „Guten Tag, Frau Ottens. Was kann ich für Sie tun?“

Was hat sich verändert? Überprüfen Sie die Länge Ihrer Praxisansage, möglicherweise hat Ihre Praxis auch ohne Nennung aller Praxisinhaber einen hohen Erkennungswert. Für den Patienten ist es zunächst wichtig zu wissen, ob er mit der gewünschten Praxis verbunden ist und wer seine Gesprächspartnerin ist. Nun kann der Patient den Gruß aufnehmen.

Der Name der Mitarbeiterin ist um den Vornamen oder um den Vorlauf „mein Name ist“ ergänzt worden. Beide Zusätze dienen dem besseren Verständnis des Nachnamens. In der sogenannten Adap- ▶

tionsphase werden die ersten beiden Silben in der Wahrnehmung des Zuhörers häufig verschluckt und nicht verstanden, das heißt, aus Schmitter wird „Mitter“. Menschen mit einem schwierigen Nachnamen können aus Erfahrung berichten, mit welchen wundersamen Namen sie schon angesprochen wurden. Durch den Zusatz gewinnt der Zuhörer etwas mehr Zeit, um den Nachnamen richtig zu verstehen. Das „Guten Tag“ zu Beginn der Begrüßung ermöglicht eine erneute, aber persönliche spätere Begrüßung („Guten Tag, Frau Ottens.“).

Wenn der Praxisname als Marke transportiert werden soll, ist unbedingt darauf zu achten, dass dieser als Name immer gleich klingt. Das heißt: „Hausarztpraxis am Markt“ bleibt immer gleich, Varianten wie „Gemeinschaftspraxis am Markt“ oder „Praxis Dr. Müller und Kollegen“ wären im Hinblick auf die Unternehmensidentität unklug. Entscheiden Sie sich also für eine Variante.

#### Vorschlag für den aktiven Anruf:

*„Guten Tag, Frau Ottens, Barbara Schmitter von der Hausarztpraxis am Markt“*

*Oder „Guten Tag, mein Name ist Schmitter von der Hausarztpraxis am Markt“*

*Patientin Frau Ottens: „Hallo Frau Schmitter, ...“*

#### Namen nicht verstanden?

Nichts ist unangenehmer als ein falsch verstandener Patientennamen, der nicht korrigiert wird. Viele Patienten oder Angehörige werden entweder mit einem falschen Namen angesprochen oder der Name wird vermieden. Diese Erfahrung bestätigt sich immer wieder in meinen Seminaren mit der Telefonübungsanlage. Wird der Gesprächspartner mit einem falschen Namen angesprochen, ist dieser emotional mit der Korrektur beschäftigt, traut sich aber oft nicht, den Sprecher zu korrigieren. Wird der Name vermieden, geht dies auf Kosten der Verbindlichkeit und des Beziehungsaufbaus. Wenn Sie nicht sicher sind, ob Sie den Namen richtig verstanden haben, fragen Sie nach und lassen Sie sich den Namen buchstabieren.

#### Vorschläge für die Nachfrage:

*„Ich habe Sie akustisch nicht richtig verstanden. Würden Sie mir Ihren Namen buchstabieren?“*

*„Entschuldigen Sie bitte, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.“*

*„Ich würde Sie gerne mit dem richtigen Namen ansprechen, habe ihn aber nicht verstanden. Bitte helfen Sie mir.“*

*„Damit ich Sie besser weiterleiten kann, nennen Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen.“*

#### Wie oft soll der Name genannt werden?

Vielleicht kennen Sie die Werbeanrufe mit ständiger Wiederholung Ihres Namens. Das wirkt aufgesetzt und aufdringlich. Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner immer zu Anfang, gegebenenfalls während des Telefonats einmal und am Ende noch einmal namentlich an. Auch der Titel wird nicht häufiger genannt. Während des Gesprächs wird der Name genannt, um wichtige Informationen oder Terminangebote zu unterstreichen (gerade, wenn sich die Terminfindung schwierig gestaltet). Bei „Vielrednern“ unterbrechen Sie respektvoll mit dem Namen: „Frau Ottens, Frau Ottens, wie kann ich Ihnen jetzt weiterhelfen?“ Beim Klang des eigenen Namens wird oft innegehalten, da er einen Wiedererkennungswert hat – eine Chance zum Einhaken!

Die Verabschiedung am Telefon ist mindestens genauso wichtig wie der erste Eindruck. Schließlich hallt der letzte Satz beim Gesprächspartner noch einige Sekunden nach. Deshalb sollten Sie alles daran setzen, dass Ihr Gesprächspartner Sie in guter Erinnerung behält, zum Beispiel durch eine namentliche Verabschiedung.

#### Weiterführende Literatur:

Steinke, K.: *Kompetent und kundenfreundlich telefonieren, study&train, CD*

Schott, J.; Steinke, K.: *Souverän telefonieren, 2001, Fit for business*



Petra Koriath  
Diplom-Pädagogin,  
Systemischer Coach und  
Suggestopädagogin  
40882 Ratingen  
[www.petrakoriath.de](http://www.petrakoriath.de)