

# Der erste Eindruck zählt

## Wirkung Ihrer Praxis beim ersten Patientenkontakt

Von Sabine Urban

**Schon Mark Twain wusste: „Es gibt keine zweite Chance, einen ersten Eindruck zu hinterlassen.“ Die Anmeldung oder der Empfangsbereich sind das Aushängeschild einer Zahnarztpraxis. Das gilt vor allem für die Angestellten am Empfang und die ZFA, die ihre Praxis zuerst repräsentieren.**

In der Zahnmedizin nimmt der Trend zur Prophylaxe zu. Es gibt viele neue und umfassende Angebote auch abseits der Kostenübernahme gesetzlicher Krankenkassen. Durch eine wachsende und kreative Konkurrenz unter den Praxen sind Zahnärzte und deren Personal zu Wettbewerbern geworden. Neben ihrer medizinischen Kompetenz müssen sie ihre Patienten mit attraktiven Angeboten und mit Freundlichkeit überzeugen.

ruf überhaupt gelandet ist. Bitte notieren Sie sich den Namen des Anrufers auf einem Blatt Papier, so dass Sie ihn bei Rückfragen direkt namentlich ansprechen können. Das schafft sofort Vertrautheit, und der Anrufer fühlt sich ernst genommen.

Außerdem sollte das Gespräch natürlich freundlich und positiv verlaufen, auch wenn der Patient am anderen Ende der Leitung vielleicht Schmerzen hat und dessen Höflichkeit sich dadurch in Grenzen hält. Bitte versetzen Sie sich in seine Lage, versuchen Sie Verständnis zu haben und lassen Sie sich nicht provozieren.



Den Namen der Anrufer notieren und...

### Der erste Besuch in Ihrer Zahnarztpraxis

Was für ein Telefonat gilt, lässt sich ebenso auf den persönlichen Erstkontakt übertragen. Auch der erste Besuch in Ihrer Praxis ist für die Vertrauensbildung des Patienten extrem prägend. Wie wirkt Ihre Praxis hier auf einen Erstbesucher? Hat der Wartende eine Privatsphäre? Muss er trotz Terminvereinbarung lange Wartezeiten in Kauf nehmen? Wie wird er von Ihrem Team empfangen?

Hierbei sollte die Abfrage der persönlichen Daten bei der Anmeldung möglichst abgeschirmt geschehen, damit dies nicht alle anderen Patienten im Wartebereich mithören können. Auch weitere Anrufer „stören“ – nicht nur den Patienten – beim persönlichen Gespräch am Empfang. Außerdem kann eine Praxisangestellte, die gleichzeitig einem Patienten am Telefon und einem Patienten am Empfangstresen gerecht werden muss, auf Dauer nur gestresst und unfreundlich wirken.

Der so wichtige Augenkontakt zum Gegenüber wird in solchen Situationen eher vermieden, er ist aber für ein freundliches und kompetentes Gespräch extrem wichtig. Gesonderte Telefonzeiten oder eine Telefonassistentin außerhalb des Empfangsbereiches können solche Situationen vermeiden und für das Miteinander im Empfangsbereich sehr hilfreich sein.

Auch ein quer durch die Praxis gerufener Patientennamen kann Verärgerung auslösen, wenn der Patient vielleicht nicht namentlich genannt werden will. Bitte nehmen Sie hier Rücksicht auf die Privatsphäre der Patienten. Höflichkeit, Aufmerksamkeit, Zuhören und Eingehen auf individuelle Bedürfnisse sind das A und O.

Dabei spielt der Erstkontakt zwischen Patient und Ihrer Zahnarztpraxis eine wichtige und entscheidende Rolle. Ihre Patienten sollen wiederkommen und Sie und Ihre Praxis weiterempfehlen. Was also können die Teams in Zahnarztpraxen dafür tun? Welcher Umgang ist richtig, und welche meist einfachen Regeln gilt es zu beachten?

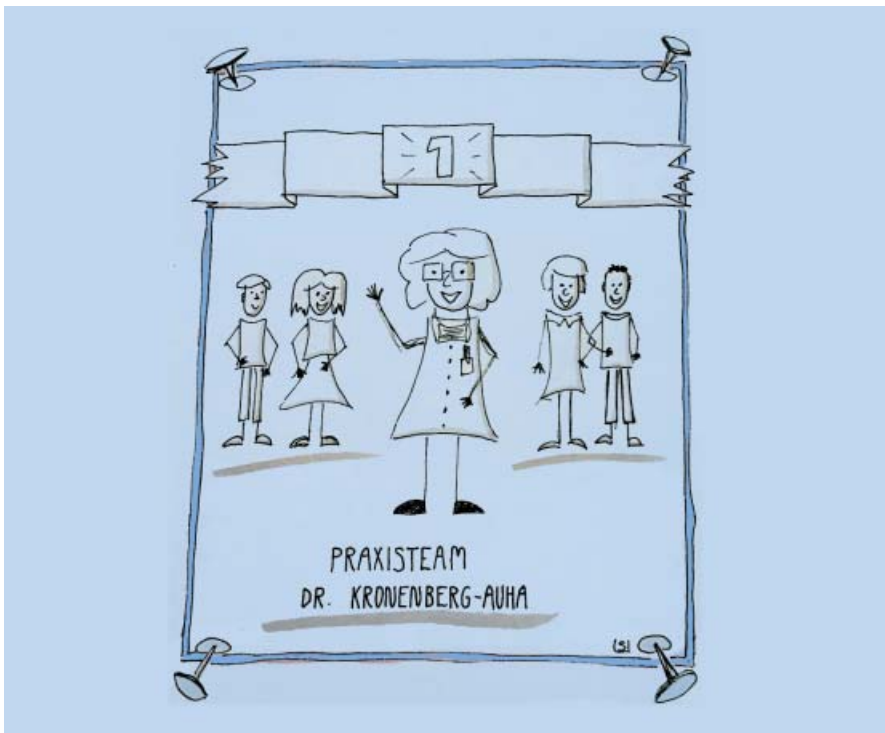
### Erstkontakt zu Ihrer Zahnarztpraxis

Der Erstkontakt zu einer Zahnarztpraxis geschieht meist über das Telefon. Der Anrufer möchte vielleicht einen Kontrolltermin abstimmen oder er hat Zahnschmerzen und braucht dringend ärztliche Hilfe.

Wichtig dabei ist, dass Sie das Telefongespräch immer mit dem Gedanken beginnen, der Anrufer kontaktiere ihre Praxis zum ersten Mal. Deshalb sollten Sie keine Standardbegrüßung herunterrasseln, bei der Ihr Gegenüber schon beim zweiten Wort nicht mehrinhört und am Ende gar nachfragen muss, wo sein An-



... dem Stress in der Praxis widerstehen...



... sind schon zwei Schritte auf dem Weg zur besten Praxis.

Grafiken: Urban

## Unbewusste Körpersprache bei Stress in der Praxis

Doch wie bringen Sie dies alles auch bei einem hohen Arbeitsaufkommen, einem vollen Wartezimmer und einem permanent klingelnden Telefon unter einen Hut? Untersuchungen besagen, dass mehr als 75 Prozent der zwischenmenschlichen Kommunikation allein durch Körpersprache entstehen. Lediglich 25 Prozent werden über die Sprache entschieden.

Das bedeutet auch, dass viele Missverständnisse durch einen bewussten Einsatz von Körpersprache und Gesichtsmimik vermieden werden können. Mögliche Unstimmigkeiten zwischen Personal und Patient könnten ihren Grund in unterbewussten Gedanken haben, die die nonverbale Kommunikation möglicherweise unbewusst negativ beeinflussen.

Ein offenes Feedback von außen, gepaart mit einigen leichten Übungen, die helfen, sich selbst seine Körpersprache und dem Umgang bewusst zu machen, können solche Situationen ändern bzw. gar nicht erst aufkommen lassen. Körper und Mimik sprechen eine klare Sprache. Regelmäßig trainiert und überprüft, kann man sie nutzen!

## Standardisierte Antworten vermeiden

Bitte vermeiden Sie in Ihrem Praxisalltag standardisierte Antworten, die Ihre unbewusste Kommunikation einrosten lassen.

Um in Ihrer Interaktion „frisch“ zu bleiben, spielen Gedanken eine sehr große Rolle. Sie können Ihrem Patienten und dessen Anfragen nur frei und offen gegenüber treten, wenn Sie nicht darüber nachdenken müssen, was als nächstes zu tun ist oder wie Sie Ihr Tagespensum an Arbeit überhaupt schaffen sollen.

Dafür ist eine gut durchdachte Arbeitsaufteilung und effiziente Struktur in der Praxis hilfreich. Rotation von Aufgabenbereichen unter den Mitarbeiterinnen hält wach, dient der Abwechslung und kann auch zu einer lebhaften und wachen Beziehung zwischen Praxis und Patient beitragen. Schulungen und Seminare für den Umgang mit Patienten können Routine und Desinteresse entgegenwirken. Dazu gehört auch die schon angesprochene Überprüfung von Wortschatz, Umgang und eigener Körpersprache.

So können Sie den Grundstein zu einer weiterhin sympathischen und freundlichen Praxis legen. Viel Erfolg dabei!



Sabine Urban ist Schauspielerin in Bremen, Dozentin für Bühnenpräsenz sowie Leiterin von Seminaren zur Ausstrahlung sowie Präsenz im Alltag.

## Thüringen kompakt



**Fehlende Ansprechpartner zur Gesundheitspolitik** unter den Thüringer Bundestagskandidaten beklagt die Kassenärztliche Vereinigung. Wie eine Abfrage der KV Thüringen bei den im Bundestag vertretenen Parteien ergab, ist unter ihren Kandidaten bisher kein Ansprechpartner für gesundheitspolitische Themen. Die Selbstverwaltung benötige aber kompetente Partner in der Politik, die sich für die oft komplizierten Fragen der medizinischen Versorgung interessieren und die Belange der Thüringer Patienten, Ärzte und Gesundheitseinrichtungen vertreten, so die KV Thüringen. Sie appelliert daher an alle Parteien, konkrete Ansprechpartner für die Gesundheitspolitik zu benennen.

**Der nächste Deutsche Ärztetag** findet vom 8. bis 11. Mai 2018 auf der Messe Erfurt statt. Der mittlerweile 121. Ärztetag tagt damit zum 16. Mal in Thüringen. Bisher war die Hauptversammlung der Bundesärztekammer 14 Mal in Eisenach und einmal in Weimar zu Gast. Eröffnet wird der Ärztetag mit einem Empfang der Landesärztekammer Thüringen in der Multifunktionsarena „Steigerwaldstadion“. Der Deutsche Ärztetag, das „Parlament der Ärzteschaft“, findet einmal jährlich an wechselnden Orten statt. Die 17 deutschen Ärztekammern entsenden dazu insgesamt 250 Delegierte. Zu ihren Aufgaben gehört es, länderübergreifende Regelungen zum Berufsrecht zu verabschieden sowie Positionen zu aktuellen gesundheits- und sozialpolitischen Diskussionen der Gesellschaft zu erarbeiten.

**Zum AO-Spine-Wirbelsäulenzentrum ernannt** worden ist die Klinik für Wirbelsäulenchirurgie der Zentralklinik Bad Berka. Diese Zertifizierung erhalten Einrichtungen mit hoher Spezialisierung und hochmoderner Ausstattung zur Diagnostik und Therapie von Wirbelsäulenerkrankungen, darunter vielen erfolgreichen minimalinvasiven Eingriffen wie Skoliose-Operationen bei stark verkrümmter Wirbelsäule. Mit jährlich 1.800 Operationen ist Bad Berka die größte Klinik in Mitteldeutschland und liegt bundesweit als AO-Spine-Center auf Platz 2. In Deutschland gibt es nur acht Kliniken, die diese internationale Auszeichnung der internationalen Arbeitsgemeinschaft für Osteosynthesefragen (operative Versorgung von Knochenverletzungen) des Rückens (Spine) tragen.

LZKTh