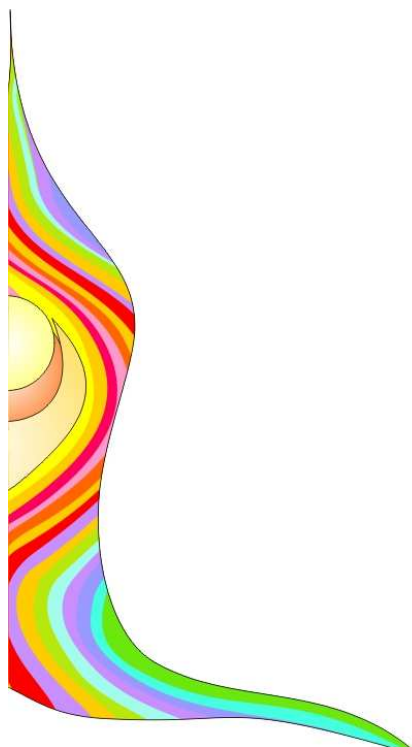


Gesprächsleitfaden an Empfang und Telefon

Ihre Coach und Trainerin

Andrea Artl
BERUFUNG LEBEN

Föhrenweg 19
91126 Schwabach
www.Andrea-Artl.de
Andrea.Artl@web.de
Mobil 0175.466 08 92



Gesprächsleitfaden an Empfang & Telefonzentrale

1. Vorbereitungsphase

- **Körperhaltung** aufgerichtet? **Stimme** geerdet? **Innere Einstellung** bewusst und positiv?

2. Einstiegsphase und Begrüßung- Beziehungsaufbau

- **Praxiseinheitliche Begrüßungsformel, gut verständlich, nachvollziehbar:**
z.B. Guten Morgen /guten Tag, Gemeinschaftspraxis.....Richtige Abfolge: Erst Begrüßung, dann Praxisamen - Gesprächsteilnehmer muss sich erst auf Ihre Stimme einstellen, dann kann er besser verstehen, ob er an der richtigen Adresse gelandet ist.
- **Freundliche Einstiegsformulierungen und freundliche Mimik** z.B. Was ist der **genaue Grund** Ihres Anrufs? Je konkreter die Fragen, umso konkreter die Antworten! Lächeln Sie so häufig wie möglich – **aber authentisch!**

3. Erfragen und Absichern der Informationen

- **Aktives Zuhören:**
Hören Sie aktiv zu, um zu verstehen, was der Patient meint
Keine Nebentätigkeiten, sondern volle Aufmerksamkeit!
Melden Sie dem Patienten zurück, was und wie Sie seine Aussagen verstanden haben:
Verstärken: *ahs, ehm, genau...*
Wiederholen: *Sie möchten also.....*
In eigenen Worten zusammenfassen: *Habe ich Sie richtig verstanden, dass...*
Gefühle ansprechen: *Sie haben Beschwerden* und das verunsichert Sie....
- **Wer fragt, führt:**
Fragen Sie, um das Anliegen des Patienten zu verstehen, statt vorschnell zu interpretieren! Wer das Gespräch leitet, macht einen kompetenten Eindruck – wer fragt, führt!
Ihr Ziel für das Gespräch? Überlegen Sie sich, was Sie von den Anrufern mit z.B. Terminanfragen, Fragen nach Untersuchungsergebnissen oder als neue Patienten wissen möchten (Arbeiten Sie mit Checklisten, Anamnesebögen).
Offene Fragen: W - Fragen z.B. Was sind Ihre konkreten Beschwerden? Was ist der Grund Ihres Kommens? Wie meinen Sie das genau? Was ist Ihnen besonders wichtig daran? Wie äußert sich das genau? Wann ist das zum ersten Mal aufgetreten? Was war der konkrete Anlass? Was ist Ihnen am Wichtigsten dabei? Was ist geschehen?
Geschlossene Fragen: z.B. Wann haben Sie den Termin? Bei welcher Krankenkasse sind Sie versichert? Haben Sie diese Beschwerden schon länger?
- **Klare, kurze und positive Aussagen treffen:**
Nennen Sie immer Lösungen, nicht das Problem! z.B. **statt:** Ich muss mir erst Ihre Unterlagen ziehen, besser: Einen Moment bitte, ich schaue in Ihren Unterlagen nach! **Statt:** Der Arzt ist jetzt nicht zu sprechen! Besser: Der Arzt ruft Sie gegen 18.30 (oder zwischen 18.00 und 19.00) zurück!

4. Abschlussphase- Brückenschlag zum nächsten Besuch

Gespräch zusammenfassen, offene Fragen klären, klare, freundliche Anweisungen geben, holen Sie sich „Kopfnicken“ vom Patienten ein und verabschieden Sie ihn einfühlend: „Herr, Frau...Sie kommen also am Donnerstag um 10 Uhr (Pause), bitte bringen Sie Ihre Versichertenkarte mit (Pause) (stellen Sie sich bitte, wie besprochen, auf eine Wartezeit von... ein). Ich wünsche Ihnen bis dahin gute Besserung/ alles Gute.... Einen schönen Tag... **Abschluss des Telefonats = Eintrittskarte in Praxis!**