

Tipp des Monats März 09

Das Praxis-Telefon – die Nabelschnur zu unseren Kunden

Das Telefon ist wichtigster Kontakt der Praxis zur Aussenwelt, zu unseren Kunden. Die Beherrschung der modernen Telefonanlagen (Hold / Stumm / umleiten) kann eine Herausforderung sein, ist aber ein MUSS für jede professionelle TPA.

Wer keine Hand zum Halten des Hörers frei hat, der muss wissen, wie die Lautsprechertaste funktioniert.

Die häufigsten Fehler am Telefon sind:

- Mangelnde Diskretion, das ganze Wartezimmer hört mit, super!!!
- Zu laute oder unpassende Musik bei Stand-by oder Wartezeiten. Warum beleben Sie Ihren Telefonbeantworter nicht einmal mit einer individuellen Ansage zu Ihren Dienstleistungen, Aktionen und Neuerungen in der Praxis?
- Das Telefon wird griesgrämig, nicht in aufrechter Haltung entgegen genommen. Das merkt Ihr Kunde sofort an Ihrem Tonfall. Er fühlt sich nicht willkommen.
- Sie begrüßen den Kunden nicht und geben ihm keine Möglichkeit, etwas zu sagen, bevor Sie ihn in die Warteschlaufe schicken („Tierarztpraxis Mustermann, e Momänt bitte“, und päng! ab in die Warteschlaufe)
- Sie erstellen kein Telefonprotokoll zu „wer, was, wann, warum, Telefonnummer“ und müssen darum peinlich nachfragen: Wie war Ihr Name schon wieder?

Verpönt sind:

- Worte wie ähä, hallo, hä etc. sind möglichst nicht zu gebrauchen
- Einfach „adie“ zu sagen. Verabschieden Sie jeden Kunden mit seinem Namen.
- Den Hörer auf die Gabel knallen kann für den Anrufer sehr unangenehm sein (Tinitus)
- Die Hand auf die Sprechmuschel legen und daneben etwas mauscheln. Besser: den Anrufer „parkieren“ oder auf „hold“ stellen.
- Hintergrund-Geräusche und –Gespräche. Sie sind am Telefon sehr gut zu hören.
- Am Computer arbeiten während eines Gesprächs (Tastaturgeräusche), ausser man teilt dem Kunden mit, dass sein Anliegen gleich erfasst wird.

Mein Tipp:

Ihre Abschlussfrage am Telefon: Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?

Das Wichtigste bei der Bedienung des Telefons sind Sie selber: mit Haltung, Stimme, Lautstärke, Wortwahl, Aussprache. Sie sind die tönende Visitenkarte Ihrer Praxis.