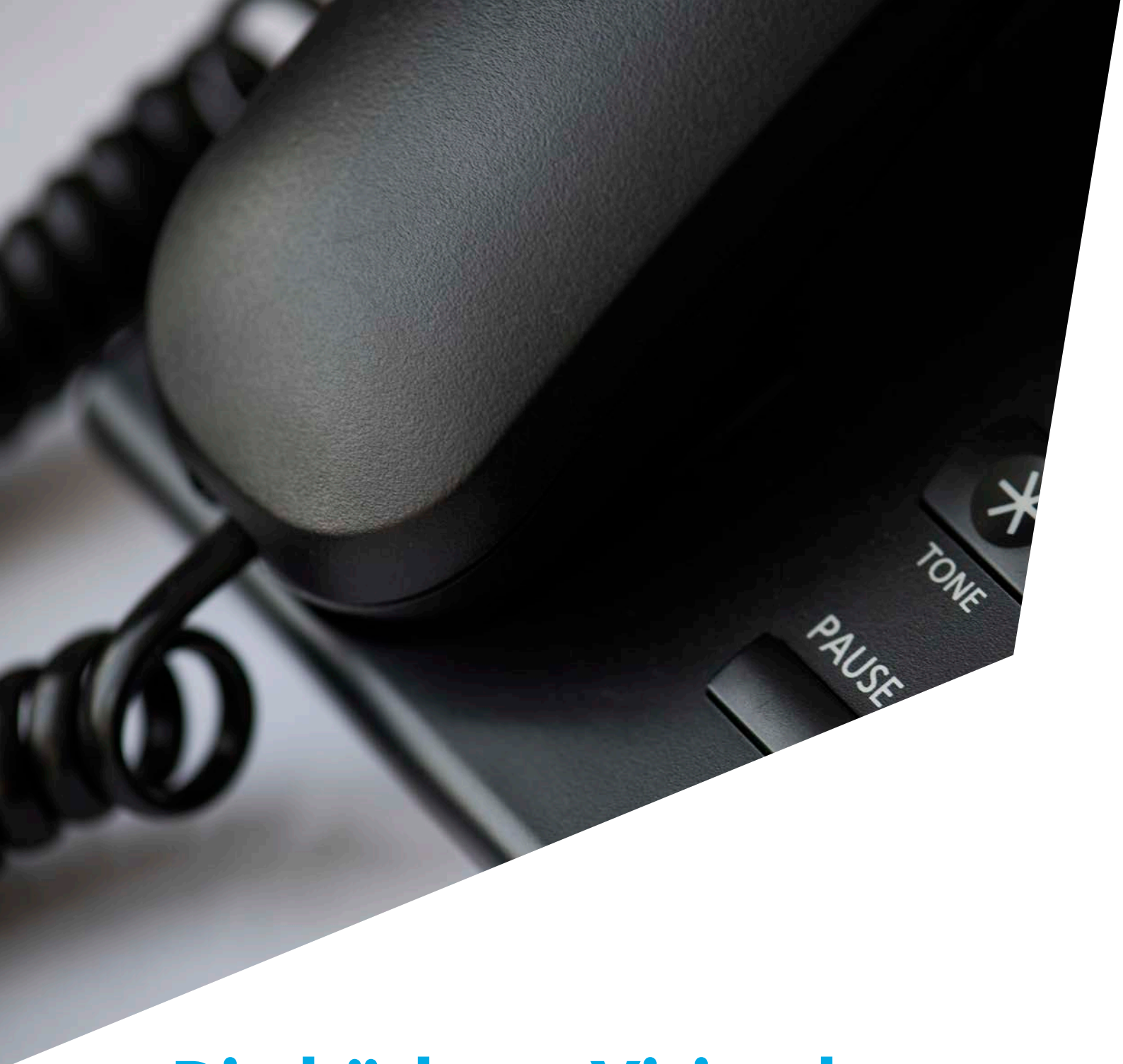




PATIENTEN TELEFONAT

**So führst du erfolgreich
Telefonate mit Patienten
und kommst schnell zur
Terminvergabe.**



Die hörbare Visitenkarte deiner Praxis

**Das Telefon ist deine hörbare Visitenkarte.
Gerade die telefonische Terminvergabe ist eine
der wichtigsten Stellschrauben deiner Praxis.
Dieses Skript führt dich durch die 3 Phasen eines
Anrufes.**

Bevor es los geht

Geh sicher, dass du alle benötigten Programme und Unterlagen geöffnet hast. Such dir einen Stift der gut schreibt und etwas zu trinken.

Stell dich darauf ein, dass Menschen anrufen werden, die krank sind, Schmerzen haben und eventuell schon länger in der Warteschleifen hängen. Du kannst nichts dafür, dass es so ist. Du kannst aber mit einer positiven Einstellung und einem freundlichen Gespräch dafür sorgen, dass der Patient so gut und so schnell wie möglich sein Anliegen erklärt und einen Termin bekommt.



3 Phasen

Annahme

Qualifikation

Abschluss

Wir teilen ein Gespräch in die 3 Phasen Annahme, Qualifikation und Abschluss ein. Auf der linken Seite der Tabelle sehen steht eine Orientierung, damit du weißt in welcher Phase des Gesprächs du dich gerade befindest.

Du kannst das Skript erweitern und verändern, die Struktur sollte jedoch stets eingehalten werden. Für Notizen kannst du die leeren Felder der Tabelle nutzen.

	Praxis	Anrufer
A1	<p>... ES KLINGELT ...</p> <p>„Praxis _____ (Name der Praxis), Sie sprechen mit _____ (Ihr Name) guten Morgen / Tag / Abend.“</p> <p><i>Eröffne freundlich das Gespräch. Sprich dabei langsam und deutlich.</i></p>	
A2		<p>„Hallo, hier spricht Frau/Herr Mustermann, mir geht es nicht gut, ich brauche einen Termin.“</p> <p><i>Man kann nie wissen, was der Anrufer sagen wird oder wie seine Laune ist. Er hat er Schmerzen und wartet schon länger am Telefon.</i></p>
Q1	<p>„Wann war denn Ihr letzter Termin bei uns?“</p> <p><i>Diese Frage klärt, ob der Anrufer schon einmal bei Ihnen gewesen ist. Außerdem gibt dir die Frage Zeit im System nach dem Patienten zu suchen.</i></p>	

Q2		Option 1: "Ich war noch nie bei Ihnen." .
		Option 2: "Ich war am ... bei Ihnen" oder "Ich weiß es nicht mehr."
Q3	<p>Option 1: „Das ist kein Problem. Damit ich Ihnen einen Termin geben kann, brauche ich Ihren vollen Namen und eine Telefonnummer unter der ich Sie erreichen kann.“</p> <p><i>Die benötigten Infos können variieren. Vermerke die Kontaktdaten im System und wiederhole die Kontaktdaten ein letztes Mal</i></p> <p>Option 2: „Ja, Frau/Herr Mustermann, ich habe Ihre Daten vorliegen, ist die Telefonnummer 123456 noch aktuell?“</p> <p><i>Wiederhole die vorliegenden Daten, um sicher zu gehen, dass noch alles aktuell ist.</i></p>	
Q4		<p>Option 1: "Meine Name ist Max Muster und meine Telefonnummer lautet 123456."</p> <p>Option 2: "Ja, das stimmt." oder "Nein, meine neue Nummer ist 654321."</p>
Q5	<p>„Was können wir für Sie tun?“</p> <p><i>Nun wird begonnen das Anliegen des Anrufers zu qualifizieren.</i></p>	
Q6		<p>„Ich fühle mich...“ „Ich habe Schmerzen am ...“ „Ich interessiere mich für“</p> <p><i>Das Anliegen deiner Anrufer variiert abhängig von der Art Ihrer Praxis. Besprich vorab welche Infos für den Arzt relevant sind und ob die verschiedenen Anliegen die Terminvergabe beeinflussen.</i></p>
A1	<p>„Ich verstehe...“ „Das tut mir leid zu hören...“ „Wann würde es Ihnen den passen?“</p> <p><i>Gehe kurz darauf ein, was dir der Anrufer sagt. Frage dann, wann der Patient den Termin haben möchte.</i></p>	

A2		<p>“Mir würde es am besten am Mittwoch um 12:00 Uhr passen.”</p> <p><i>Du wirst den Terminwunsch wahrscheinlich nicht erfüllen können. Du erhältst aber die Info, ab welchem Termin der Anrufer frühestens Zeit hat, einen präferierten Wochentag und eine Uhrzeit. Wenn es dein System anbietet, kannst du den Termin auch vermerken, für den Fall, dass an dem Datum etwas frei wird.</i></p>
A3	<p>Option 1 - Wunsch kann erfüllt werden: weiter zu Punkt A5.</p> <p>Option 2 - Wunsch kann nicht erfüllt werden:</p> <p>„Es tut mir leid, da haben wir keinen Termin mehr frei. Alternativ kann ich Ihnen noch den ____ um ____ Uhr und den ____ um ____ Uhr anbieten.“</p> <p><i>Biete Termine an, die möglichst den gleichen Wochentag und die Uhrzeit wie der Wunschtermin haben. Wiederhole den Vorgang, bis ein Termin gefunden wurde.</i></p>	
A4		<p>“Ja, vielen Dank. Den Termin nehme ich.”</p>
A5	<p>„Frau/Herr Mustermann, wir sehen uns also am ____ (Wochentag), dem ____ (Datum), um ____ (Uhrzeit).“</p> <p><i>Wiederhole gut verständlich den Namen des Anrufers und den Termin.</i></p>	
A6		<p>“Ok, ich habe mir den Termin aufgeschrieben.”</p>
A7	<p>Vielen Dank für Ihren Anruf, auf wiederhören.</p>	
A8		<p>“Tschüss, vielen Dank”</p> <p><i>Der Patient legt immer zuerst auf. Notiere alle relevanten Infos, bevor du das nächste Telefonat entgegen nimmst.</i></p>

Notizen

Du willst deine Terminvergabe optimieren? Gerne beraten wir dich dazu in einem kostenlosen Ersttermin. Besuch uns dazu auf www.menze-medien.de oder schreibe eine Email an philipp.menze@gmail.com.

Philipp Menze

