



## Immer den richtigen Ton am Telefon

Iris Hartmann

Regensburg, 28.06.2019

**ABZEG**  
In der Praxis bewährt.

# Was macht es uns so schwer....?

Video

# Warum ist der Ton für uns alle so wichtig

Respekt bzw. Empathie

Wertschätzung

Sensibilität



Toleranz

Loyalität

Soziales Verhalten

# Erwartung unserer Patienten

„Unser oberstes Ziel ist es, den hohen und besonderen Ansprüchen unserer Patienten gerecht zu werden“

„Bei uns stehen Sie im Mittelpunkt“

„Bei uns werden Sie schon mit einem Lächeln empfangen“

„angenehme Atmosphäre“

„Wir wollen, dass Sie sich bei uns wohlfühlen“

freundliches Team



# Was beeinflusst unseren guten Ton





Ihre Stimme ist das wichtigste Instrument am Telefon

- Die Stimme klingt klar und kräftig
- Die Sprechweise ist deutlich
- Sprechgeschwindigkeit anpassen



Positives Denken und Sprechen  
geben dem Patienten ein gutes  
Gefühl

# Positive WORTE

Gerne...



Sofort

Selbstverständlich, gerne....

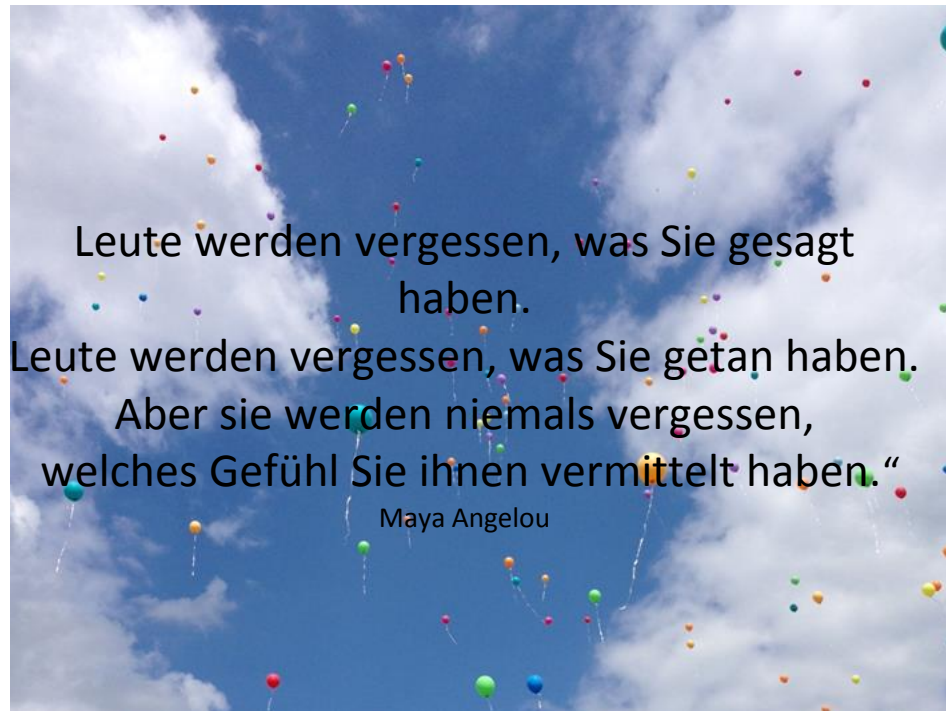
Ja, sofort...

DANKE

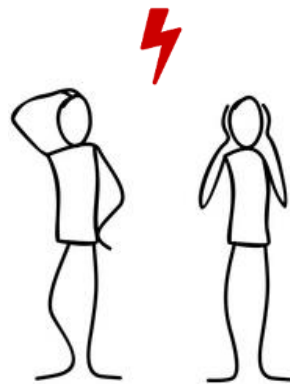
Bitte



## Zwei Ebenen der Kommunikation



# Der Ton macht die Musik



+

Sobald Aussprache oder Formulierungen beim Gesprächspartner zu Missverständnissen oder Nachfragen führen, ist die Antwort eindeutig:

**kein starker Dialekt am Telefon!**

Dialekt am Telefon, ein guter Ton?



Vermeiden Sie bei der Terminvergabe, Zeitangaben wie; Viertel, Dreiviertel...



Der Optimist sieht in jedem Problem eine Aufgabe

Der Pessimist sieht in jeder Aufgabe ein Problem



# Verhalten am Telefon

Wie möchten Sie am Telefon  
"empfangen" werden

1

- Nehmen Sie den Hörer nach dem 2. bis 3. Klingeln ab
- Freuen Sie sich
- Nehmen Sie sich Zeit – achten aber auf Zeitfresser

Die ersten 1-2 Sekunden nimmt  
man den Inhalt nicht auf

2

- Eine Begrüßung überbrückt diese Zeit
- Sprechen Sie deutlich!
- Vor- und Nachnamen

Hören Sie zu und notieren Sie  
sich den Namen

3

- Sollten Sie den Namen nicht verstanden haben, fragen Sie gleich nochmals nach
- Wiederholen Sie den Namen so oft, wie möglich

Hören Sie zu – bevor Sie  
sprechen

4

- Notieren Sie sich wichtiges

Jeder von uns hört gerne Lob  
und Anerkennung

5

- Schneller Rückruf, frühzeitige Terminabsage usw.

# Verhalten am Telefon

Beschwerden sind mit besonderer Aufmerksamkeit zu beachten

Versuchen Sie Vorgänge so bald wie möglich zu erledigen

Verabschieden Sie sich mit einer Zusammenfassung von Wichtigem

Grundbedürfnisse wahren

**6** ■ Reagieren Sie verständnisvoll

**7** ■ Beachten Sie die 1-3 Minuten Regel  
■ Regeln Sie grundsätzlich und einheitlich, wie mit Vorgängen / Prozessen umzugehen ist

**8** ■ Kurze Zusammenfassung  
■ Bedanken Sie sich für das Gespräch  
■ Verabschieden Sie den Anrufer mit dessen Namen

**9** ■ Verständnisvoll, Respektvoll  
■ Kompetent, höflich, freundlich  
■ Wohlfühl-Atmosphäre

# Was macht es uns so schwer....?

Video

## Gute Laune auf die Schnelle

Veränderung der Körpersprache

Gute Laune Vokabular  
„Die Macht der Worte“

Bewegung

Ausatmen-beruhigt

Trinken



# Positiver Umgang mit Beschwerden



- Beschwerde nicht persönlich nehmen
- Ruhig bleiben, aktiv zuhören, nachfragen, zusammenfassen
- Verständnis bekunden (beim Patienten entschuldigen auch wenn er im Unrecht ist)
- Gemeinsam eine Lösung finden

# „der Schmerzpatient“



Unterschiedliche Dringlichkeitsstufen

## Immer den richtigen Ton am Telefon ...



„Nur mit den Augen der Anderen kann man  
seine Fehler gut sehen“  
(Chinesisches Sprichwort)

## Schlussbetrachtung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Iris Hartmann



[www.abzeg.com](http://www.abzeg.com)

[info@abzeg.de](mailto:info@abzeg.de)

[iris.hartmann@abzeg.de](mailto:iris.hartmann@abzeg.de)

Tel.: 0151/ 121 085 93