

Telefonerstkontakt

Call-In

Allgemeines:

Für viele Neukunden ist das Telefonat der erste Kontakt mit unserer Praxis. Ein positiver erster Eindruck ist entscheidend – ein schlecht geführtes Gespräch kann bei Privatpatienten schnell zu einem Verlust von über 1.000 € führen. Auch bei bestehenden Patienten kann ein unprofessionelles Gespräch zu Unzufriedenheit führen.

Unternehmensziel: Patientengewinnung

Position: Empfang

Vor dem Gespräch:

- Lasse das Telefon zweimal klingeln, bevor du abhebst – so kann sich der Anrufer auf das Gespräch einstellen.
- Atme bewusst durch und lächle – das sorgt für einen sympathischen Tonfall.
- Halte Zettel und Stift bereit, um wichtige Informationen zu notieren.

Gesprächsführung:

- Sprich langsam und deutlich – der Anrufer passt sich deinem Sprachrhythmus an.
- Erfrage und notiere den Namen des Anrufers und verwende ihn im Gespräch.

Gesprächsablauf bei Interessenten:

1. Frage, ob der Patient bereits bei uns war.
2. Erfrage folgende Informationen:
 - o Ausstellungsdatum des Rezepts
 - o Verordnete Leistung (z. B. MT, KG, Wärme)
 - o Verordnungsmenge
 - o Versicherungsstatus
 - o Telefonnummer und E-Mail
 - o Terminwünsche
3. Beginne mit der Terminierung gemäß Leitfaden.
4. Erkläre den weiteren Ablauf:
 - o Zwei E-Mails:
 - Erste mit Terminen, Link zu Anmeldeformularen und Anleitung zur Patienten-App
 - Zweite mit Link zum evidenzbasierten Anamnesebogen
 - o Bitte den Patienten, den Bogen vor dem ersten Termin auszufüllen – das spart Zeit und verbessert die Therapievorbereitung.
 - o Informiere über den Ablauf der ersten Behandlung: Befundaufnahme und Therapieplanung durch den Therapeuten.

Beispielhafte Gesprächsführung:

(Dialog wie im Original bleibt erhalten, aber sprachlich geglättet – kann auf Wunsch auch modernisiert oder gekürzt werden.)

Verabschiedung:

- Fasse das Gespräch kurz zusammen, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Verabschiede dich mit dem Namen des Patienten.

- Wechsle nicht zuerst auf – das wirkt unhöflich und könnte wichtige Informationen verhindern.
- Wechsle den Standort klar und deutlich, um Verwechslungen zu vermeiden.

Besonderheit:

Das Telefon hat immer Priorität! Bitte ggf. den Patienten vor Ort um einen kurzen Moment Geduld und nimm den Anruf entgegen.

Beispiel: „Herr Meier, bitte einen kleinen Moment Geduld, ich bin gleich wieder bei Ihnen.“

So trägst du aktiv zum Unternehmensziel bei:

- Lege dir Zettel und Stift bereit, um wichtige Informationen zu notieren.
- Lächle bewusst, bevor du den Hörer abnimmst – das sorgt für eine freundliche Begrüßung.
- Erfrage den Namen des Anrufers und verwende ihn mehrfach im Gespräch.
- Sorge für eine ruhige und angenehme Gesprächsatmosphäre.
- Frage gezielt nach dem Anliegen des Anrufers.
- Notiere relevante Gesprächsinhalte und dokumentiere sie in Deiner Praxissoftware.
- Versuche einen Ersttermin zu vereinbaren – auch ohne vorliegendes Rezept.
- Liegt ein Rezept vor, terminiere gemäß Vorgabe.
- Trage den Termin direkt während des Gesprächs ein – inklusive vollständigem Namen, Rückrufnummer und Termintyp. Weitere Infos können im Anschluss ergänzt werden.
- Informiere den Patienten über zwei folgende E-Mails:
 1. Mit Terminen und Anmeldeformularen
 2. Mit dem Link zum Anamnesebogen
- Bitte den Patienten, den Anamnesebogen vor dem ersten Termin auszufüllen und zurückzusenden.
- Das Telefon hat stets Priorität! Nimm den Anruf auch dann entgegen, wenn du gerade mit einem Patienten sprichst.

Revision #3

Created 7 April 2026 20:35:00 by Aline Lange

Updated 7 April 2026 20:42:39 by Aline Lange