

SEMINAR

DER HEIßE DRAHT - TELEFONTRAINING

“You never get a second chance to make a first impression.”

(Will Rogers)

Die Mitarbeitenden der Patientenaufnahme, in den Ambulanzen und Sekretariaten sowie in der Telefonzentrale haben häufig den Erstkontakt zu Patienten und deren Angehörigen. Sie sind somit das Aushängeschild des Klinikums. Ein Großteil der Kommunikation dieser Berufsgruppen mit Patienten und deren Angehörigen findet dabei über das Telefon statt.

Ob und wie sich Patienten in Ihrem Haus aufgehoben fühlen, können sie schon frühzeitig steuern. Ein freundlicher und professioneller Erstkontakt am Telefon erleichtert die Arbeit, gibt den Patienten das Gefühl des gut Aufgehoben Seins und vermittelt ihnen ihre Wertschätzung. Sofern es den Mitarbeitenden gelingt, einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen, hat dies in aller Regel positive Auswirkungen auf weitere Interaktionen und Fehler werden ggf. auch einmal leichter nachgesehen. Sollte der erste Kontakt jedoch negativ verlaufen, erfordert es erhebliche Mehranstrengung auf allen Ebenen, um einen schlechten Ersteindruck zu revidieren.

Es existiert jedoch eine Vielzahl kommunikativer Stolperfallen, die den Umgang mit Patienten und Angehörigen am Telefon unnötig erschweren können. Genau an dieser Stelle setzt das Seminar an: Wann fühlt sich ein Anrufer willkommen und professionell betreut? Was macht ein gelungenes Auskunftsverhalten am Telefon aus und wie leitet man einen Anrufer am besten weiter? Was macht eine gute verständliche Telefonmeldung aus?

Der erste Eindruck Eng verknüpft mit den aktuellen Erkenntnissen aus der Forschung zur Eindrucksbildung erkennen die Teilnehmer/innen, wie schnell wir uns ein Bild unserer Mitmenschen machen, wie lange dieser erste Eindruck wirkt und was sie tun können, um den ersten Eindruck für ihr Haus noch besser zu gestalten.

Vielredner freundlich bremsen Die Teilnehmer/innen erlernen Formulierungen, um ein Gespräch schnell und freundlich zu beenden.

Guten Tag, Sie sprechen mit... Die Vorstellung mit Namen schafft Vertrauen und bildet die Grundlage für ein wertschätzendes Gespräch auf Augenhöhe. Jedoch fällt es Anrufern häufig schwer, den Namen des Anderen über das Telefon zu verstehen. Hier lernen die Teilnehmer Tricks für eine besser verständliche Telefonmeldung.

Befehlsfreie Sprache Viele Menschen reagieren mit Widerstand, wenn sie hören, dass sie etwas tun müssen („Sie müssen erst zum Röntgen, ...das unterschreiben, ...später noch einmal anrufen“). Hier entwickeln Sie neue, oft treffendere Formulierungen. Zum Beispiel: „Ich benötige Ihre Unterschrift, damit wir die Rechnung direkt an die Krankenkasse schicken können.“ Diese klingen nicht nur freundlicher, sondern werden auch schneller befolgt.

Umgang mit Provokationen Unfaire Angriffe oder Provokationen machen viele hilflos oder wütend. Auf ein „Das ist ja mal wieder typisch!“ lenkt zum Beispiel eine freundlich-interessierte Frage „Was finden Sie typisch?“ einen persönlichen Angriff auf die Sachebene, die sich viel leichter diskutieren lässt.

Dauer: 1 Tag