

DIESE CHECKLISTE UNBEDINGT AUSDRUCKEN

Wie man mit Patienten am Telefon spricht

- **Nicht zu viele Infos am Telefon**, die bekommt er im Labor oder ZA-Praxis
- Denn: **Ziel** des Gespräches ist nur **der Termin im Labor oder ZA-Praxis**
- **Zauberfrage:** „Wie kann ich Ihnen helfen“
- **Zuhören** und Infos sammeln
- **Mehrwert!!** für den Patienten klar kommunizieren
- **Mehrwert:**
 - Kostenlose Beratung durch den Hersteller (ZTM)
 - 2. ZA Meinung bei einem TOP - ZA, zu dem der ZTM auch gehen würde
 - Möglichkeit einer Teilzahlung
- **Termin machen**, verknüpft mit Anschluss –Termin beim ZA
- **Termin machen**, gleich in der Za. Praxis, gemeinsam treffen (**Beste Variante**)
- **Beispiel-Satz 1:** „Normalerweise hat der ZA 2-3 Monate Wartezeit, aber ich mache da was für Sie“
- **Beispielsatz 2:** „Wir arbeiten mit 20 Zahnärzten zusammen. Ich selber würde aber nur zu 3 Zahnärzten selber in Behandlung gehen. Diese möchte ich Ihnen sehr gerne ans Herz legen“
- **Terminabsicherung:** „Ich fasse zusammen, Sie haben am Donnerstag den 04.06.16 um 16 Uhr eine Termin bei mir im Labor und anschließend gehen wir gemeinsam zum ZA oder direkt beim ZA treffen. (**Beste Variante**)“
- **E-Mail** mit Terminbestätigung verschicken
 - **E-Mail Adresse bei Unbestätigten** auf Richtigkeit mit PA abgleichen
- **Recall- Karte verschicken** : Adresse abfragen und im Login Bereich eintragen
- **SMS** 24 Stunden vor Termin verschicken

Gesprächsablauf im Labor/Praxis

Termin Vorbereitung:

- Infos aus Login Bereich ausdrucken
- Angenehme Atmosphäre schaffen

Ablauf des Gespräches im Labor oder auf dem “Stuhl” in der Praxis:

- Patient hat ein Problem, welches er gelöst haben möchte: „**Zauberfrage**“
- Zuhören und Infos sammeln
- „**3. Person**“ als Kommunikationsmittel verwenden
- **Optional:** „Haben Sie Interesse an einer Teilzahlung?“
- Wenn kein Geld da für hochpreisigen ZE, **günstigere Alternativen** vorschlagen
- Bedenke : ein Patient ist auch immer ein **Empfehlen** (Freunde, Bekannte etc)
- Wenn Termin bei ZA noch nicht vorhanden, jetzt unbedingt gemeinsam machen
- **Nachhaken bei ZA** und Patient innerhalb von 2 Wochen nach ZA Termin, um zu fragen, ob alles in Ordnung ist.
- **Erinnerungs - Termin** für das Nachhaken im Login Bereich unter der Phase „in Betreuung“ eintragen.