

10 Telefon-Tipps

- ❖ Nennen Sie den **Namen** Ihres Gesprächspartners - nichts hört man lieber als seinen eigenen Namen!
- ❖ Sprechen Sie mit älteren (schwerhörigen) Patienten **langsam** aber nicht laut!
- ❖ Erklären Sie Ihrem Zuhörer was Sie am Telefon **tun**; er sieht es nicht!
- ❖ Diktieren/Nennen Sie bei langen Zahlen **Ziffer für Ziffer** (68: „sechs, acht“ statt „achtundsechzig“)!
 - ❖ Lieber einen **Rückruf** anbieten als (zu) lange am Telefon warten lassen!
 - ❖ Ihr Gesprächspartner will etwas **Positives** hören: Geht nicht gibt's nicht!
Überlegen Sie sich Standardtexte:
 - Ich kann Ihnen anbieten, dass Sie von Frau Dr. xy zurückgerufen werden.
 - Lassen Sie mich mal bitte schauen. Das ist morgen zwischen 10 und 11 Uhr möglich.
 - Wir können Ihnen einen Kurztermin bei Herrn Dr.xy nach 17 Uhr anbieten.
 -
 -
 - ❖ Nutzen Sie bei Terminvereinbarungen den **Rezenzeffekt!**
 - ❖ Machen Sie sich (und Ihre Chefs!) mit der Funktion „**Gespräch weiterleiten**“ gut vertraut!
 - ❖ Achten Sie auf griffbereite **Stifte und Zettel** beim Telefon!
 - ❖ ...