

„Wie verabschieden mein Team und ich Patienten am angenehmsten?“



Jeder Besuch hat auch ein Ende. Wenn der Patient die Ordination verlässt, hat das Praxisteam eine letzte Chance, guten Eindruck zu machen. Zwar stimmt es, dass der erste Eindruck bestimmend ist – der letzte darf aber die vorangegangenen Bemühungen nicht zunichte machen. Daher muss das Team

dem Ende eines Patientenbesuches die gleiche Aufmerksamkeit widmen wie dem Empfang. Die Nachhaltigkeit des Eindruckes steht auf dem Spiel. Als Grundregel für die Verabschiedung muss gelten: Kein Patient verlässt die Praxis ohne einen letzten persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitern an der Rezeption. Auch wenn es manchmal hektisch zugeht, müssen die Assistentinnen auf jene Patienten achten, die dabei sind, die Ordination zu verlassen. Bei der Verabschiedung darf es nicht bei einem Gruß bleiben. Die freundliche Frage „Können wir noch etwas für Sie tun?“ wird zwei Drittel der Patienten positiv überraschen. Sie sind derartige Aufmerksamkeit – auch wenn sie geschäftsmäßig ist – nicht gewohnt. In den meisten Fällen verlassen Patienten aber die Praxis nicht unmittelbar. Meist sind noch Rezepte und Medikamente aus der Hausapotheke zu organisieren oder neue Termine festzusetzen. Die eingesetzten Terminzettel eignen sich hervorragend, um sich im Gedächtnis des Patienten als moderne Ordination mit Service zu positionieren. Post-its mit Praxis-Logo, Namen und Adresse rechtfertigen die Ausgaben im Vergleich zu den Werbezetteln, die gratis von Pharma-Firmen zur Verfügung gestellt werden. Die Werbeprofis wissen, warum sie das tun: Denn der Terminzettel wird meist irgendwo an die Wand gepinnt. Daher macht es Sinn, dem Patienten eigene Merkzettel auf den Weg mitzugeben. Der Arztnamen ist niemals leichter in einer Patientenwohnung zu platzieren als auf diesem Weg. Der Patient wird mit der gleichen Herzlichkeit verabschiedet, mit der er empfangen wurde. Und das sollte keine Drohung sein.