

Telefonregeln/offene und geschlossene Fragen

Telefonregeln

- sofort abnehmen wenn es klingelt, falls dies nicht möglich ist, beim Anrufer entschuldigen
- als erstes den Praxisnamen, dann den eigenen Namen nennen, zum Beispiel: „Praxis Dr. ..., mein Name ist Guten Morgen.“
- kurz und bündig melden, nicht zu schnell sprechen, dafür aber deutlich
- Stimme: klar, sicher, kompetent, freundlich
- ab und zu Lächeln, das überträgt sich auf die Stimme
- leichter Dialekt ist in Ordnung
- den Namen des Anrufers buchstabieren lassen, Telefonnummer, ggf. Faxnummer und Grund des Anrufes notieren, Angaben wiederholen und bestätigen lassen
- Rückrufe anbieten und einhalten
- bei Konflikten freundlich und ruhig bleiben (Professionalität), Lösungen suchen
- höflich bleiben, auf „Bitte“ und „Danke“ achten



	Offene Fragen	Geschlossene Fragen
Definition	<p>Man kann diese Fragen nicht mit „ja“ oder „nein“ beantworten.</p> <p>Sie werden eingesetzt, wenn man zusätzliche Informationen braucht.</p> <p>Sie beginnen mit einem W, deshalb bezeichnet man sie auch als W-Fragen.</p>	<p>Sie lassen nur zwei Antworten zu. („ Ja“ oder „Nein“)</p> <p>Sie werden angewendet, wenn man ein Gespräch kurz halten oder beenden will.</p>
Beispiele	<p>Was haben Sie heute zu sich genommen?</p> <p>Wann können Sie hier sein?</p> <p>Welche Medikamente nehmen Sie?</p> <p>Wogegen sind Sie geimpft?</p>	<p>Haben Sie heute etwas zu sich genommen?</p> <p>Können Sie um 16.00 Uhr hier sein?</p> <p>Nehmen Sie Ihre Medikamente?</p> <p>Sind Sie gegen Grippe geimpft?</p>