

erfolgreiche abwehr von kunden oder: die konsequenzen aus auftragsschädlichem telefonverhalten

von Ralph Wifgott



Nach meinen Erfahrungen und Umfragen setzen viele Pflegedienste, neben einem Bereitschaftstelefon, evtl. mit eigener Nummer für die Rufbereitschaft, an ihrer Hauptrufnummer einen Anrufbeantworter ein. Das ist bequem und hält sicher auch unangenehme Anrufer auf Distanz, leider aber auch oftmals die angenehmen und willkommenen, spricht ein Anrufbeantworter schreckt mögliche Kunden ab. Viele Menschen mögen nicht mit Anrufbeantwortern kommunizieren, und so nutzen sie deren Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen, nicht. Als ich unlängst mit einem meiner Kunden einen Neuaufnahmebesuch begleitete, bekamen wir auf die Frage, wie der Kunde an diesen Pflegedienst gekommen ist, folgende Antwort: „Wir haben hier eine Liste von unserer Krankenkasse bekommen...“ (auf dieser stand der Pflegedienst aber an vierter Stelle, auf unsere Nachfrage hin antwortete der Kunde: „...bei der ersten Adresse war niemand da, bei der zweiten und dritten lief ein Band und bei Ihnen war sofort eine nette sympathische Dame am Telefon...“). Wir haben den Auftrag bekommen. Grund genug für mich, eine Umfrage über den Einsatz von Anrufbeantwortern in Pflegediensten durchzuführen. Diese hat ergeben, dass eine Vielzahl von Pflegediensten, zumindest zeitweise, einen Anrufbeant-

Alle Pflegedienste sind laut ihren Rahmenverträgen zu einer 24-stündigen Erreichbarkeit verpflichtet und kommen dieser Pflicht mit unterschiedlichen Methoden nach. Einige empfinden sie ausschließlich als Pflicht, andere aber auch als Chance, Kunden und Aufträge zu gewinnen. So unterschiedlich wie diese Grundeinstellung ist auch das Telefonverhalten der einzelnen Pflegedienste.



Vorsicht, Kunde droht mit Auftrag ...

worter geschaltet haben. Darunter sind Einrichtungen, die nur zwei oder drei Stunden täglich direkt über die Hauptrufnummer erreichbar sind. Ich denke, dass die Einsatzzeiten und der Gebrauch eines Anrufbeantworters grundsätzlich gut überdacht werden sollten. Mein Tip: Die Anrufe der Hauptrufnummer auf ein „bemantetes“ Telefon oder Handy umleiten.

Weitere Erfahrungen haben mir gezeigt, dass leider in einigen Einrichtungen schlecht ausgebildetes oder unverständliches Telefonpersonal eingesetzt wird. Sprachbehinderte Menschen sind als Telefonisten nicht geeignet genauso wenig wie unmotivierte, schlecht verständliche, missmutige und unfreundliche Mitarbeiter, die zudem noch teilweise Artikulationsprobleme haben. Diese sind fast so auftragsschädlich wie die persönliche Nicht-Erreichbarkeit. Hier sollte genau überlegt

werden, wer im Pflegedienst den Telefondienst übernehmen kann, es sollte auch in Erwägung gezogen werden, Fortbildungen in Form von Telefontrainings in Anspruch zu nehmen.

In den meisten Fällen findet der erste Kontakt per Telefon statt. Es rufen nicht ausschließlich mögliche Neukunden an; den gleichen Eindruck gewinnen auch Ärzte, Krankenhäuser, Krankenkassen sowie alle weiteren Einrichtungen, die zum Pflegedienst Kontakt aufnehmen möchten.

Der erste Eindruck entscheidet sehr oft über die Auftragsvergabe oder weitere Zusammenarbeit, eine zweite Chance bekommt der Pflegedienst meist nicht mehr, wenn die erste bereits vertan wurde. Tragisch daran ist zudem, dass diese Fälle nicht erfasst werden können, die Einrichtung bekommt gar nicht mit, was ihr entgeht, selbst ein hervorragendes Beschwerdemanagement hätte große Mühe, die Fälle aufzuspüren und Folgen zu verhindern. Von daher ist ein professionelles Telefonverhalten unbedingt anzuraten, da es sich direkt positiv auf den Erfolg des Unternehmens auswirkt.

Bei Fragen zum Thema stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung:

<http://www.uw-b.de>