



Persönlicher Kontakt oder Online-Buchung?

Telefonierst du noch oder buchst du schon online?

Terminvergabe optimal organisieren

Zweifellos ist ein kundenfreundliches und effektives System zur Organisation und Verteilung von Gesprächs- und Behandlungsterminen das kostbare Kernstück einer erfolgreichen Praxis.

Haben die persönliche und die telefonische Vereinbarung von Terminen mit einer Mitarbeiterin am Empfang Tradition, nimmt die selbstständige Terminbuchung durch die Patienten auf der Website der Praxis oder bei einem speziellen Service dafür in den letzten Jahren rasant zu.

Telefon = out, Website = in?

Selbst wenn der Titel oben sanft scherzhaft suggeriert, dass die telefonische Terminvergabe altmodisch anmutet und die Buchung online die zukunftsweisende Tendenz auf diesem Terrain darstellt, heißt das nicht, dass der Check-in via Internet für die nächste Behandlung bei der Zahn-

ärztin den persönlichen ersten Kontakt zur Praxis komplett ersetzen kann oder soll. Doch was sind die Vorteile und Fallstricke derartiger Online-Verabredungen? Für welche Patienten oder Anlässe bietet sich dieser Anmeldungsweg als besonders günstig an? ‚Online versus Telefon‘ ist die Abwägung, die den Rund-um-die-Uhr-Service einer persönlichen Betreuung gegenüberstellt.

Vorteile der Online-Buchung

Wer mit den Grundgepflogenheiten des Internets vertraut ist, wird mühelos mit den gängigen Software-Systemen zur Online-Buchung zurechtkommen. Das gilt für die Patienten, die sich zu jeder Tag- und Nachtzeit für eine Kontrolluntersuchung oder wegen akuter Beschwerden dort anmelden können, ebenso wie für die Praxismitarbeiter, die mit Programmen wie Terminland®, Doctolib oder Bookingtime arbeiten. Zeit setzt dieser praktische Pro-

zess schon allein deshalb frei, weil er unabhängig von den gewöhnlichen Öffnungszeiten erfolgen und eingesehen werden kann, die üblichen Telefonate dafür sich einfach erübrigen und eine temporeiche Flexibilität entsteht, die zum Beispiel kurzfristig abgesagte Termine zügig und aufwandsarm neu versorgen kann.

Individuelle Praxis-Website und regionale Plattform als Angebote

Die Website der persönlichen Stamm-Praxis mit der Auswahl ihrer zeitlichen Möglichkeiten wird mittlerweile sogar von Plattformen ergänzt, auf denen sich der eilige Patient innerhalb einer bestimmten Stadt oder Region einen schnellen Termin bei einem beliebigen Zahnarzt erklicken kann. Zu diesem Zweck erscheinen etwa die Profile Berliner Zahnärzten eines bestimmten Viertels, die sich mit ihrem Leistungsspektrum präsentieren und ihre

freien Termine ausweisen. Diesen Ausrichtungen der Online-Buchung ist gemeinsam, dass das zahnärztliche Anliegen zusammen mit dem Terminwunsch angegeben werden muss, so dass das System sofort zwischen einer professionellen Zahnreinigung und einer Beratung für Zahnersatz differenzieren und eine genaue Zuweisung an die Praxisbesetzung leisten kann. Schwierig wird es, wenn eine Behandlung in einer „fremden“ Praxis gebucht wird, ohne dass die schon vorhandenen persönlichen Unterlagen dort vorliegen – ein deutliches Defizit für alle Beteiligten!

Zusätzlich zahlreiche Software-Funktionen möglich

Findet die Vergabe von Verabredungen jedoch online bei der vertrauten Praxis statt und sind die Funktionen des Software-Systems gut auf deren Angebote wie

eine automatische, zeitnahe Terminerinnerung oder gar eine Rabatt-Aktion zugeschnitten, zeigen sich die Vorteile einer leichtgängigen Patientenbindung. Diese Optionen sprechen sicher eher ein jüngeres Klientel an, das an die permanente Nutzung von Medien wie Smartphones gewöhnt, jedoch nicht vorrangig an Telefonaten interessiert ist. Das persönliche oder telefonische Gespräch zur Terminvereinbarung hat wiederum die Vorzüge, dass das Anliegen der Patienten präzisiert werden kann, direkte zeitliche wie inhaltliche Verhandlungen zur Behandlung möglich sind und auch die immer noch recht weitläufig verbreitete Scheu reduziert werden kann, überhaupt eine Zahnarztpraxis aufzusuchen. Zudem verströmt eine mündlich getroffene Verabredung deutlich mehr Verbindlichkeit als ein schriftlicher Eintrag, dessen Versäumnisquote dann doch noch wesentlich höher ausfällt.





©XXXXX

Steigender Online-Bedarf versus Bedürfnis nach persönlichem Kontakt?

Die anwachsende Nutzung von Online-Buchungen steht für einen Bedarf, der wiederum wechselseitig von steigenden Angeboten seitens der Praxen gefördert wird, die sich bereits als effektiv erwiesen haben. Dass ein persönlicher Kontakt für eine Terminvergabe nicht nur bei älteren Patienten mit wenig Hang zum Internet manchmal nicht nur notwendig zur Vorbereitung auf die Behandlung sein kann, sondern auch schlichtweg angenehmer, lässt sich nicht ignorieren. So verdampft das oben aufgeworfene, nur scheinbare Duell zwischen Online- und Telefon-Ter-

minen zu einer fruchtbaren Ko-Existenz, die – stetig aktualisiert und ausbalanciert – erheblich zur Zufriedenheit bei den Patienten und in der Praxisorganisation beitragen kann.

Der menschliche Faktor hier, die zeitgenössische Unabhängigkeit dort

Bei allen Vorzügen der unkomplizierten, eigenständigen Verabredung im Internet mit der Praxis der Wahl wird es sicherlich weiterhin Menschen und Anlässe geben, bei denen ein Telefonat mit einer geschulten ZMFA wünschenswert oder gar unerlässlich ist, zuvorderst bei Unsicherheiten, Ängsten oder einfach bei menschlichem

Ermutigungsbedarf, der nicht zu unterschätzen ist. Die sensible Beziehung zwischen Patienten und Ärzten lebt nicht nur von den Interaktionen während des Besuchs und bei der Behandlung, sondern wird schon durch den ersten Kontakt mit der Praxis geprägt, der sich gewöhnlich bei der Terminvergabe ereignet. Die Stimmungen, Haltungen und der Umgang, die bei einem Anruf in einer Praxis transportiert werden, sagen manchmal mehr über ihre Qualität aus als der doch meist kräftig polierte Internet-Auftritt, innerhalb dessen sich ein automatischer Termin buchen lässt. Andererseits lässt sich eine Online-Verabredung mitunter auch noch nachts rasch treffen, und bei guter Pflege der Website seitens des Teams und ein wenig Glück klappt es gleich am nächsten Tag noch mit einem spontanen Termin, ganz ohne Telefonat.



*Sabine Neuwirth,
Kommunikationstrainerin und
Coach, München*

Experten-Interview

Erfahrungen aus der Praxis: Wie arbeitet es sich mit einem Onlinebuchungssystem?



*ZFA Antje, Praxis Dr.
Hoppenburg, Berlin*

Warum arbeiten Sie mit einem Onlinebuchungssystem in Ihrer Praxis?

Mein Chef wollte seine Praxis so modern wie möglich ausstatten und dazu gehört auch ein digitaler Terminkalender, der einen Onlinebuchungsservice über Doctolib für Patienten anbietet. Ich habe mich sehr gefreut, weil ich selbst als Patientin über Docotlib Arzttermine für mich und meine Kinder vereinbare. Ich finde den Service toll, einfach und schnell bequem

von zu Hause aus Termine koordinieren zu können.

Wie war der Start mit dem Onlinebuchungssystem für Sie?

Die Umstellung auf den Doctolib-Kalender war sehr einfach. Die Bedienung ist intuitiv, die Oberfläche übersichtlich gestaltet, sodass meine tägliche Arbeit deutlich erleichtert ist. Da wir genau hinterlegen können, welche Terminarten online buchbar sind und wie viel Zeit sie jeweils in Anspruch nehmen, behalten wir die volle Kontrolle bei der Terminvergabe.

Wie haben Ihre Patienten den neuen Service aufgenommen?

Das Feedback unserer Patienten ist durchweg positiv. Sie schätzen es zu jeder Zeit Termine vereinbaren zu können. Außerdem finden sie die Terminerinnerungen super. Manchmal bin ich in einer professionellen Zahnreinigung und kann nicht ans Telefon gehen. Zu der Zeit lassen wir immer eine telefonische Ansage laufen, die auf den Onlineservice hinweist. Nach der PZR sehe ich dann oft, dass der Patient schon selbst tätig geworden ist und einen Termin online vereinbart hat.