

Ruhig Blut: Meckeranrufe souverän meistern



Die Grundregel

Meckeranrufe und Beschwerden sind etwas Normales. Mehr noch: Durch Beschwerden wird erkennbar, in welchen Bereichen die Arbeit noch weiter verbessert werden kann.

Tipps, wie Sie professionell mit der Situation umgehen können:

Phase 1: „Passive“ Entgegennahme der Beschwerde

Die Ziele:

- den Gesprächspartner seinen Ärger äußern lassen,
- mögliche negative Emotionen beruhigen,
- eine Eskalation oder einen Streit vermeiden.

Die Umsetzung:

1. Innerlich durchatmen und ruhig bleiben.
2. Die Beschwerdeschilderung durch Kommentare begleiten wie z. B.
 - „Ja, ich verstehe“,
 - „Das ist wirklich ärgerlich“ oder
 - „Das tut mir leid“.
3. Den geschilderten Vorgang nicht bewerten und sich nicht voreilig entschuldigen.

Phase 2: Den Beschwerdegrund näher eingrenzen

Das Ziel:

- Eine gemeinsame Gesprächsgrundlage schaffen.

Die Umsetzung:

1. Soweit notwendig ergänzende Details erfragen.
 - „Können Sie mir den letzten Punkt noch etwas detaillierter darstellen?“
 - „Hierzu brauche ich noch einige weitere Informationen.“
 - „Dieser Aspekt ist mir noch unklar, wie kam es dazu?“
2. Das „Ärgernis“ kurz sachlich und zusammenfassend darstellen.
 - „Ich verstehe, dann haben Sie also...“

Ruhig Blut: Meckeranrufe souverän meistern



Phase 3: Problemlösung

Das Ziel:

- Wiederherstellung einer positiven Beziehung

Die Umsetzung:

1. Der Patient hat Schuld
 - Freundlich, aber direkt erklären, warum es zum Problem kam.
(„Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die Wartezeit unangemeldeter Patienten deutlich länger ist die derjenigen mit Termin...“)
2. Das Praxisteam ist verantwortlich
 - Bedauern ausdrücken und eine konkrete Lösung anbieten.
(„Ihr Termin ist uns einfach durchgegangen. Ich sehe gleich einmal nach, was ich organisatorisch ändern kann, um Ihnen schnell eine Alternative für diese bedauerliche Panne anzubieten. Wie wäre es mit dem...?“).
3. Es ist kein Verantwortlicher auszumachen
 - Bedauern äußern und eine Perspektive geben, bis wann und wie für eine Klärung gesorgt wird.
(„Bitte warten Sie fünf Minuten, ich werde mit meinen Kollegen sprechen, um Ihr Anliegen zu klären...“)

Bildhinweis: © s_l – Fotolia.com