

Textvorlagen für den Anrufbeantworter



1

... WENN SIE MÖCHTEN, DASS DER PATIENT ERNEUT ZUR SPRECHZEIT ANRUFT

Liebe Patientinnen und Patienten,

unser Praxis-Team ist immer zwischen 8-12 Uhr sowie zwischen 14-18 Uhr von montags bis freitags für Sie erreichbar. Bitte versuchen Sie es in dieser Zeit erneut. In dringenden Fällen kontaktieren Sie bitte den medizinischen Bereitschaftsdienst unter der Nummer 116 117, in Notfällen die 112.

Danke für Ihren Anruf,
Ihr Team der Praxis Dr. Mustermann

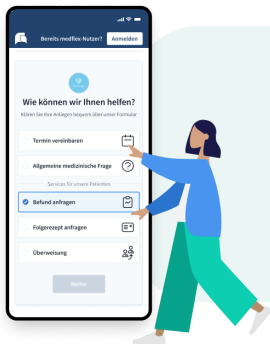
2

...WENN SIE MÖCHTEN, DASS DER PATIENT EINE NACHRICHT HINTERLÄSST

Liebe Patient:innen,

wir können Ihren Anruf aktuell nicht entgegennehmen. Bitte hinterlassen Sie uns eine Nachricht, in der Sie kurz und deutlich Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und Ihr Anliegen sagen. Wir melden uns in der Regel innerhalb eines Arbeitstags bei Ihnen.

Viele Grüße und danke für den Anruf,
Ihr Team der Praxis Dr. Mustermann



**AB-NACHRICHTEN ABHÖREN DAUERT ZU LANGE?
TIPP: BIETEN SIE EINEN DIGITALEN KONTAKTWEG AN.**

Mit dem Online-Anfrage-Modul von medflex können Patient:innen ihre Anliegen über ein sicheres Formular einsenden. Sie erhalten alle Anfragen geordnet nach dem Grund in einem strukturierten Postfach. Das verringert das Anrufaufkommen nach und nach.

3



... WENN SIE DAS ZEITRAUBENDE AB-ABHÖREN GANZ ABSCHAFFEN WOLLEN,
DANN IST DER MEDFLEX TELEFONASSISTENT VIELLEICHT ETWAS FÜR SIE

- Geht autonom an Ihr Praxistelefon
- Fragt die Anliegen der Patient:innen für Sie ab
- Verschriftlicht die Antworten ganz allein – Sie bekommen diese als strukturierte Textanfrage
- Ordnet Anfragen nach Gründen, z. B. Termin oder Rezept
- **Kein stundenlanges AB-Abhören mehr!**



Buchen Sie Ihre unverbindliche Beratung zum Telefonassistenten [hier](#).



Ein paar allgemeine Tipps für Ihre AB-Ansage

- Vermeiden Sie das Wort “leider”, z. B. “Leider erreichen Sie uns außerhalb der Sprechzeiten”. Dabei legen Patient:innen oft direkt auf und versuchen es später erneut. Ihr Telefon klingelt zu Stoßzeiten dann ggf. noch häufiger.
- Erwähnen Sie in Ihrer Ansage kurz, wann Patient:innen in etwa mit einer Rückmeldung rechnen können – ansonsten riskieren Sie denselben Effekt wie bei Punkt eins.
- Reden Sie langsam beim Aufsprechen der Ansage – oft unterschätzt man die eigene Redegeschwindigkeit.
- Ein freundliches “Danke für Ihren Anruf” am Ende der Ansage hinterlässt einen positiven Eindruck.



Tipps für eine bessere Erreichbarkeit

Ein dauerklingelndes Praxistelefon bedeutet Stress für Ihre MFA *und* Ihre Patient:innen. Wer oft in der Warteschleife hängt oder gar nicht erst durchkommt, ist frustriert und hinterlässt gar eine negative Praxis-Bewertung.

Sie haben ein hohes Anrufaufkommen oder Patient:innen haben sich bereits über schlechte Erreichbarkeit beklagt? Dann lohnt sich das Anbieten eines weiteren Kontakt-Kanals ...

- ENTWEDER über ein Online-Anfrageformular für die Webseite (für Terminwünsche, Überweisungen, Folgerezeptanfragen oder kurze medizinische Rückfragen)
- ODER testen Sie einen digitalen Telefonassistenten, der Ihnen einen Großteil der Anrufe abnimmt.

So geht es Ihren Kolleg:innen mit dem Telefonklingeln – und so haben sie das Problem gelöst mit medflex

“Das war bei uns der größte Stressor, dieses ständig klingelnde Telefon. Ich habe die Telefonzeiten kategorisch zusammengeschrumpft. ...

Bei uns ist die Erreichbarkeit gut und die Leute sagen ‘Mensch, das ist ein Service in der Praxis!’ So etwas spricht sich herum. Und für die Patienten ist die Handhabung ganz einfach.“

Dr. H. Herrmann, Hausärztin

Weitere Referenzen finden Sie auf unserer [Webseite](#).



Buchen Sie Ihre unverbindliche Beratung zum Telefonassistenten [hier](#)



Oder schreiben Sie eine E-Mail mit Terminwunsch an antwort@medflex.de

