

## Textvorlagen für Bandansagen

### Für die Warteschleife

Sie können bereits nach einem Klingeln eine Bandansage schalten und die Anrufer direkt in eine Warteschleife leiten lassen. Falls es dann etwas länger dauert, sind die Patienten bereits darüber informiert, dass der Anruf gleich entgegengenommen wird. Allerdings sollte das auch nicht zu lange dauern, sonst könnte das Warten für Unmut sorgen.

- Herzlich willkommen bei der Praxis Dr. X. Bitte haben Sie einen Moment Geduld, wir sind gleich für Sie da.
- Herzlich willkommen bei der Praxis Dr. X. Bitte haben Sie einen Moment Geduld, wir sind gleich für Sie da.
- Sie haben die Nummer der Praxis AB von Dr. X und Dr. Y gewählt. Bitte haben Sie noch einen Augenblick Geduld, wir sind sofort für Sie da.

### Bandansagen bei Besetztzeichen

Anstelle des Besetzttons könnten Sie an dieser Stelle ebenfalls eine Ansage laufen lassen, um den Patienten zu signalisieren, dass Ihnen der Anruf wichtig ist und Ihr Team sich gleich um das Anliegen des Anrufes kümmert.

- Herzlich willkommen bei der Praxis Dr. X. Die Leitung ist belegt, bitte haben Sie einen Moment Geduld, wir sind gleich für Sie da.
- Sie haben die Nummer der Praxis AB von Dr. X und Dr. Y gewählt. Leider befinden wir uns bereits im Gespräch. Wir bitten um einen Augenblick Geduld und sind gleich für Sie da.

### Außerhalb der Sprechzeiten

Wenn Ihre Telefone nicht besetzt sind, weil zurzeit keine Sprechzeiten sind, sollten die Anrufer nicht willkommen heißen werden, da sonst die Erwartung geschürt wird, gleich das Anliegen vortragen zu können. Sie sollten aber Ihre Sprechzeiten nennen. Falls es in Ihrer Praxis Unterschiede zwischen telefonischen und persönlichen Sprechstunden gibt, können Sie das in der Bandansage erwähnen.

- Dies ist der Anschluss der Praxis Dr. X. Sie rufen außerhalb unserer Sprechzeiten an. Sie erreichen uns montags bis freitags von 8 bis 12 Uhr und von 14 bis 17 Uhr.
- Dies ist der Anschluss der Praxis Dr. X. Telefonisch erreichen Sie uns montags bis freitags von 8 bis 12 Uhr. Donnerstags zwischen 9 und 11 Uhr können Sie auch ohne Termin zur freien Sprechstunde vorbeikommen.
- Sie haben die Nummer der Praxis AB von Dr. X und Dr. Y gewählt. Leider sind wir zurzeit nicht erreichbar. Unsere (telefonischen) Sprechzeiten sind montags und mittwochs von 8 bis 12 Uhr sowie dienstags und donnerstags von 14 bis 18 Uhr.

### Urlaubsvertretung

Lassen Sie die Anrufe Ihrer Patienten nicht ins Leere laufen, wenn Ihre Praxis urlaubsbedingt geschlossen ist. Richten Sie dafür eine Bandansage ein, die über Ihre Vertretung informiert. Dabei ist es sinnvoll, die Telefonnummer an das Ende der Ansage zu stellen, damit die Anrufer Zeit haben, zu Stift und Papier zu greifen.

- Die Praxis AB von Dr. X und Dr. Y bleibt bis zum 12. August geschlossen. Sie erreichen unsere Urlaubsvertretung – die Praxis AB – unter der Telefonnummer 0123 – 45 67 89.
- Wir sind vom 01. bis zum 23. August im Urlaub. Die Praxis AB bleibt in dieser Zeit geschlossen. In Notfällen wenden Sie sich bitte an die Notaufnahme im Klinikum Z – die Telefonnummer lautet: 0123 – 45 67 89