



## Plötzlich auf Englisch? – Alles easy!

Kleine Auffrischung für Telefonate in der Praxis

Tooth, teeth, brush and gums ... das sind ein paar der dentalen Fachbegriffe auf Englisch. Doch wie sicher könnten Sie auf Englisch einen Termin vergeben? Unser Refresher hilft hier weiter!

**Z**ugegeben, in den meisten Zahnarztpraxen passiert es eher selten, dass Patientengespräche auf Englisch geführt werden müssen. Aber wenn es passiert, ist es sehr professionell, wenn das Vokabular sitzt und Sie souverän durch das Gespräch – auf Englisch – führen können. Selbstverständlich wird es niemand übelnehmen, wenn mal eine Vokabel „verrutscht“ oder es holpert, damit Sie sich aber dennoch sicher fühlen, kommt hier eine kleine Englischauffrischung für die Zahnarztpraxis. Schließlich ist die Kommunikation die Grundlage für einen reibungslosen Ablauf und den freundlichen Umgang. Können Sie wichtige Textbausteine und Fachbegriffe auch auf Englisch sicher abrufen, hilft dies, Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Patienten zu gewinnen und lösungsorientiert zu arbeiten. Folgend geben wir Ihnen exemplarische Dialoge inklusive nützlicher Fachbegriffe zur Hand, die zeigen, wie einfach eine Verständigung sein kann.

### **Am Telefon**

In diesem Beitrag behandeln wir das Telefongespräch auf Englisch, wobei davon die Terminvergabe ein wichtiger Teil ist. Rufen fremdsprachige Patienten in der Praxis an, so ist es besonders

wertschätzend, wenn Sie englischsprachige Kommunikation anbieten – und so sich selbst und natürlich auch den Patienten ein gutes Gefühl vermitteln.

### **Refresher Zeitangaben**

- Zeitangaben zwischen 12:01 Uhr und 24:00 Uhr haben den Zusatz „pm“ („post meridiem“ = „nach Mittag“).  
Beispiel: „Please, come on January the 3rd, at 4.30 pm.“
- Zeitangaben zwischen 00:01 Uhr morgens und 12:00 Uhr mittags haben den Zusatz „am“ („ante meridiem“ = „vor Mittag“).  
Beispiel: „Please, come on Monday, April the 4th, at 10.00 am.“
- „o'clock“ sagt man nur bei vollen Stunden sowie bei 12-Stunden-Zeitrechnung.  
Beispiel: „Please, come on March the 31st, at 4 o'clock in the afternoon.“
- Wenn Sie etwas nicht verstanden haben, fragen Sie einfach nach.  
Beispiel: „Excuse me, I didn't quite understand. Could you please repeat that?“

Fortsetzung auf Seite 42 ►

**Dental Vocabulary: Schlüsselwörter in der Zahnmedizin**

<b>Deutscher Fachbegriff</b>	<b>Englischer Fachbegriff</b>	<b>Umschreibung auf Englisch</b>
aufbauen	build up	accumulation; the addition of a little bit of material over a long period of time
Backenzahn	molar	one of the large teeth without a pointed top in the back on one's mouth, used for chewing (not biting)
Empfindlichkeit	sensitivity	having a strong, often painful reaction to small changes in touch, pressure, or temperature
füllen	to fill	to put something into an empty space or hole to put a special substance into a cavity so that the hole is no longer there
Füllung	filling	the small amount of metal placed in a cavity to cover the hole in one's tooth and protect it from further damage
Karies	caries	decay and crumbling of a tooth or bone
Kontrolltermin	check-up	a visit to a doctor where the doctor checks or looks at all of one's health instead of looking at a specific problem
Loch	cavity	a small hole in a tooth, usually caused by sugary food
Nerv	nerve	The tooth's nerve is part of the root and transmits messages like pain
Professionelle Reinigung	professional cleaning	the process of having a dental professional clean one's teeth with special tools
putzen, reinigen	to brush	to clean one's teeth with a toothbrush
Schneidezähne	incisors	a narrow-edged tooth at the front of the mouth, adapted for cutting. In humans there are four incisors in each jaw
sich verspäten	to run late	to be arriving to an appointment, meeting, or event later than planned
Weisheitszahn	wisdom tooth	one of four large teeth in the back of one's mouth that usually appear in one's late teens or early 20s
Wurzel	root	the part of a tooth (or plant) that is below the surface and cannot be seen
Wurzelkanal	root canal	a painful procedure where a dentist takes out a damaged part of a tooth that is below the skin
Zahnbeleg	plaque	a thin layer of food and bacteria that covers one's teeth after eating and needs to be removed by cleaning regularly
Zahnersatz	dentures – false teeth; fake teeth	a set of artificial teeth that one wears when one no longer has natural teeth, often because they had to be removed for health reasons
Zahnfleisch	gums	the pink skin covering the bottom of one's teeth
Zahnfleischentzündung	gingivitis	inflammation of the gums
Zahnkrone	crown	a cap or covering put on the top of a damaged tooth that protects the tooth
Zahnstein	tartar/calculus	a hard, yellow layer on one's teeth, created when one does not remove plaque regularly
Zahnversicherung	dental insurance	a plan one has with an insurance company that pays some of the costs one is charged with when visiting the dentist

**Dialog 1: telefonische Terminvergabe****Patient: Hello, I am Mr. White. Do you speak English?**

Receptionist: Good Morning Mr. White. Yes, a little. How can I help you?

**Patient: I'd like to make an appointment.**

Receptionist: Is it urgent?

**Patient: Yes, I have a hurting tooth since yesterday.**

Receptionist: How about tomorrow morning at 9 o'clock?

**Patient: Thank you, that is perfect for me.**

Receptionist: Could I have your full name and a phone number?

**Patient: Hallo, ich bin Herr White. Sprechen Sie Englisch?**

Empfang: Guten Morgen Herr White. Ja, ein bisschen. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

**Patient: Ich möchte einen Termin vereinbaren.**

Empfang: Ist es dringend?

**Patient: Ja, ich habe seit gestern einen schmerzenden Zahn.**

Empfang: Wie wäre es morgen früh um neun?

**Patient: Danke, das passt mir gut.**

Empfang: Dürfte ich bitte Ihren vollständigen Namen wissen und Ihre Telefonnummer?

**Dialog 2: Rückrufbitte****Receptionist: Medident Bavaria, how can I help you?**

Patient: Yes, this is Joe Chan. I'd like to speak to Mr. Günter if he's available, please?

**Receptionist: I'll just see if he's available - hold the line please.****Receptionist: I'm sorry, Mr. Günter is not available at the moment. Can I take a message?**

Patient: Yes, could you ask him to phone me please? My number's 0891 5654

**Receptionist: I'm sorry, I didn't catch your name.**

Patient: I'm sorry, Joe Chan.

**Receptionist: OK. Just let me check the number, 0891 5654.**

Patient: That's right.

**Receptionist: I'll pass the message on. Thank you and Goodbye.****Empfang: Medident Bavaria, wie kann ich Ihnen weiterhelfen?**

Patient: Ja, Hallo hier ist Joe Chan. Ich möchte gerne Herrn Dr. Günter sprechen.

**Empfang: Ich werde nachsehen, bleiben Sie bitte in der Leitung.****Empfang: Es tut mir leid, Herr Dr. Günter ist im Moment nicht erreichbar. Kann ich ihm eine Nachricht hinterlassen?**

Patient: Ja, könnten Sie ihn bitten mich zurückzurufen? Meine Nummer ist 0891 5654.

**Empfang: Verzeihung, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.**

Patient: Tut mir leid, Joe Chan.

**Empfang: Ok. Lassen Sie mich nochmals die Nummer prüfen, 0891 5654.**

Patient: Das ist richtig.

**Empfang: Ich werde die Nachricht hinterlassen. Vielen Dank und auf Wiederhören**

Anfangs kann es dabei noch etwas holprig sein, ins Englische zu „switchen“ (wechseln). Natürlich gilt auch hier: Übung macht den Meister: Je öfter und je regelmäßiger Sie es probieren, desto besser wird es klappen und auch ganz bestimmt Spaß machen!

Am besten starten Sie mit einer Trockenübung zu Hause oder am Arbeitsplatz mit Ihren Kolleginnen. Denn es gilt wie bei fast allem: Übung macht den Meister.

Sind Sie sich bei den ersten Gesprächen unsicher, legen Sie sich doch eine kleine Hilfe in Form einer Liste mit den wichtigsten Wörtern zurecht – das gibt Sicherheit und nimmt die Nervosität ganz schnell.

Termine können meist nur dann sinnvoll geplant werden, wenn schon beim Telefongespräch der genaue Grund für den Praxisbesuch in das Programm aufgenommen wird.



Sabine Neuwirth  
München Coaching, München



Ida Weber  
Studienreferendarin, Konstanz