

Beispielhafter Gesprächsaufbau (wir duzen am Telefon):

“Hallo, hier ist xyz von Fertilly, ich rufe an, weil du ein kostenloses Informationsgespräch bei uns gebucht hast”

- Versuch hier, gleich in den ersten Minuten durch Smalltalk eine gute Beziehung zur Patientin aufzubauen, bevor du in die Vorstellung von Fertilly gehst



Fertilly- Vorstellung

- Kostenfreies Informationsportal
- Individuelle Beratung zu verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten
- Netzwerk aus ausgewählten Partnerkliniken im In- und Ausland
- Patientenseitig kostenfrei und vertraulich
- Finanzierung erfolgt über Klinikpartnernetzwerk
- Terminkontingent bei Partnerkliniken vorhanden

Patientin bitten etwas über sich / Anliegen / persönlicher Situation zu sagen

Folgende Punkte sind wichtig zu erfahren (sofern nicht bereits bekannt):

- Alter
- Beziehungsstatus (Single/liiert, verheiratet ja/nein)
- Wohnort
- Wie lange der Kinderwunsch schon besteht
- Wann die Behandlung durchgeführt werden soll
- Kriterien zur Auswahl der Klinik (Kosten, Erfolgsquote, Lokalisierung, Sprache)

Patientin dabei Raum geben von sich zu erzählen – ggf. explizit nachfragen, wenn Patientin nicht von sich aus alle Punkte anspricht

Beratung

- Wichtig ist, hier individuell auf Patientin und Beratungswunsch einzugehen
 - Hat die Patientin bereits eine konkrete Behandlung im Sinn?
 - Wenn ja, auf Behandlungswunsch und Fragen konkret eingehen
 - Wenn nicht, kurz verschiedene Möglichkeiten vorstellen
 - Welche Kriterien sind bei der Wahl einer Klinik wichtig?
 - Raum für Fragen geben
- Aktiv zuhören, damit Du eine passende Klinik anbieten kannst
- Vorstellung der Partnerklinik(en) – wichtig ist hier eine möglichst individuelle Vorstellung, die auf die Situation und Auswahlkriterien der Patientin eingeht
- Terminkontingent, sowie weitere Vorteile von Fertilly anführen

Plan A: Termin in Partnerklinik vereinbaren

- Wenn nötig auf Vorbehalte der Patientin eingehen, Einwände entkräften, zu nächstem Schritt motivieren (s.u. Behandlung ausgewählter Einwände)

Plan B: Falls ein Termin im ersten Gespräch nicht möglich ist:

- Patientin fragen ob es Unklarheiten gibt, wenn nicht nochmal hinweisen, dass sich Patientin jederzeit via E-Mail / Telefon bei Fragen melden kann und keinerlei Kosten dabei entstehen werden
- Patientin anbieten eine Informationsbroschüre via E-Mail zusenden (enthält Informationen zu Behandlungen, entsprechender Klinik, Ärzten und Preisen) sowie ggf. bei Terminbuchung behilflich zu sein (Terminkontingent, wenn passend erneut erwähnen)
- Verbindliche nächste Schritte vereinbaren (Broschüre durchlesen, offene Fragen klären, nächster Kontakt mit Fertilly)



Vorteilargumentation

- Bei einer Buchung über Fertilly kann die Patientin ihre Behandlung dank unseres Terminkontingents früher beginnen
- Kliniken sind von uns persönlich ausgesucht und besucht
- Wir holen uns stets aktiv Feedback unserer Patientinnen ein, um eine hohe Zufriedenheit innerhalb d. Kliniken zu gewährleisten
- Wir können eine individuelle auf die Bedürfnisse zugeschnittene Klinikempfehlung aussprechen
- Patienten sind bereits vor dem ersten Termin im Kinderwunschzentrum über den Ablauf der Behandlung, Voraussetzungen und Kosten aufgeklärt
- Wir können gemeinsam mit den Patientinnen evaluieren, welche Behandlungsmethode sich für ihre individuelle Situation eignet / höchste Erfolgsquoten verspricht
- Wir führen eine unabhängige Beratung durch und können auf länderspezifische Unterschiede eingehen

Behandlung ausgewählter Einwände

- Muss noch einmal darüber nachdenken > wir vermitteln nur kostenfreies Erstgespräch, Du hast Dich damit noch nicht für eine Behandlung entschieden, sondern kannst mit einem Arzt besprechen, was für Dich individuell Sinn ergibt
- Möchte eigentlich erst später loslegen > Eizellreserve nimmt im Laufe des Lebens stetig ab, hinzu kommt, dass die Eizellqualität ab 35 signifikant abnimmt, somit eine Schwangerschaft mit zunehmenden Alter erschwert wird
- Die Eizellreserve ist höchst individuell > es kann nur eine bewusste Entscheidung für oder gegen eine Behandlung getroffen werden, wenn man über die eigene Fruchtbarkeit informiert ist
- Kosten sind zu hoch > Einmalige Kosten erscheinen sicherlich hoch, allerdings sind die Kosten im Vergleich zu einem Wunschkind und eine lebensverändernde Behandlung ins Verhältnis zu setzen
- Unsicher, ob eine Behandlung sich lohnt > Wie fühlt sich die Vorstellung ein Leben, ohne Kind zu begehen an? Wenn Du Dir vorstellst, es nicht versucht zu haben, welches Gefühl ruft es bei Dir hervor?



- Unsicher, ob Singlemum sein kann/möchte, Angst vor gesellschaftlichen Vorurteilen > Du scheinst Dich bewusst mit Deinem Kinderwunsch auseinandergesetzt zu haben, sodass der Wunsch nach einem eigenen Kind recht stark zu sein scheint. Vorurteile wird es immer geben und gleichzeitig ist doch viel wichtiger, was Du möchtest, wie Du dazu stehst, wenn Du mit Deiner Entscheidung im Reinen bist, dann lässt Du Dich davon nicht verunsichern. Unsere größte Patientengruppe sind tatsächlich Singlemums, mittlerweile werden jährlich (allein in Deutschland) an die 1.200 Kinder von Solomamis geboren.

- Unsicher, ob Samenspende die richtige Wahl ist > Bewusste Entscheidung für ein Kind, wesentlich besser als ein “Unfall” mit einem Unbekannten, Samenspender durchlaufen einen langen und ausführlichen Auswahlprozess (inkl. ausführlicher gesundheitlicher und psychischer Untersuchungen), gleichzeitig ist die Rechtslage bzgl. Unterhalt und Sorgerecht rechtlich klar geregelt (anders als bei einer priv. Spende), das Kind hat später die Möglichkeit der Kontaktaufnahme
- Unsicher, ob eine Eizellspende die richtige Entscheidung ist > Schlussendlich durchläufst Du regulär 9 Monate die Schwangerschaft mitsamt allen hormonellen Umstellungen, wie jede Schwangere und das Kind wächst in Dir, sodass die Gefühle sich automatisch einstellen und die Frage, ob es “Dein” Kind ist, somit automatisch erübrigt. Natürlich ist der Genpool des Kindes nicht identisch, aber zum einen wählen die Kliniken, die Spenderin danach aus, dass sie möglichst viele Ähnlichkeiten mit Dir aufweist. Außerdem ist mittlerweile erwiesen, dass die “aktivierten Gene” von der schwangeren Person und ihren Lebensumständen bestimmt werden (Epigenetik) – somit beeinflusst sowohl Deine Schwangerschaft, als auch Deine Erziehung das Kind viel mehr als der ursprüngliche Genpool

