

# Inhalt

|   |     |
|---|-----|
| Wer war eigentlich Adolph Freiherr Knigge?  | VI  |
| Kapitel 1 „Differenzieren oder verlieren“ – Praxiskultur und Service                    | 1   |
| Kapitel 2 „Besser geht immer“ – Qualität und Service erlebbar machen                    | 7   |
| Kapitel 3 „Die Flucht der Nilpferde“ – Was der Patient erwartet und was ihn stört       | 15  |
| Kapitel 4 „Der Chef ist auf dem Klo“ – Die Kunst der positiven Kommunikation am Telefon | 19  |
| Kapitel 5 „Hier werden Sie gefunden“ – Chancen und Möglichkeiten der Außendarstellung   | 33  |
| Kapitel 6 „Prost Mahlzeit!“ – Umgangsformen in der Praxis und außerhalb                 | 39  |
| Kapitel 7 „Moments of Truth“* – Von alten Gardinen und grünen Oasen                     | 63  |
| Kapitel 8 „Der Doktor ist heute schon voll“ – Perfektes Terminmanagement                | 75  |
| Kapitel 9 Schiedsrichtermethode und Exitmanagement ist aktive Patientensteuerung        | 89  |
| Kapitel 10 „Wenn alles zusammen kommt“ – Der Rezeptionsknigge                           | 97  |
| Kapitel 11 „Frau Meier, Sie dürfen jetzt mitkommen!“ – Der Behandlungszimmerknigge      | 107 |
| Kapitel 12 „Ich arbeite am liebsten mit Elena“ – Der Teamknigge                         | 123 |
| Kapitel 13 „Ich Chef, du nix“ – Der Behandlerknigge                                     | 137 |
| Kapitel 14 „No emotions, no money“ – Kluges Praxismarketing                             | 147 |
| Statt eines Nachworts – Der Praxisknigge als Zukunftssicherung                          | 151 |
| Über die Autorin/Literatur  | 154 |