

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