

Inhalt

Vorwort	3
Autorenverzeichnis	5
1 Das Unternehmen Zahnarztpraxis	7
1.1 Daten, Zahlen, Fakten	8
1.2 Besonderheiten von Zahnarztpraxen	10
1.3 Rechtliche Grundlagen	19
2 Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen	27
2.1 Besonderheiten von Dienstleistungen	29
2.2 Erfolg in Dienstleistungsunternehmen	31
2.3 Bilden von Erwartungen	36
3 Mechanismen erfolgreichen Arbeitens	39
3.1 Perspektivenwechsel	40
3.2 Was Erfolg bedingt	45
3.3 Kontinuierliche Verbesserung	60
4 Die Rolle der Mitarbeiter	65
4.1 Mitarbeiter als wichtigste Ressource	66
4.2 Schlechter versus guter Service	70
4.3 Die Zahnmedizinische Fachangestellte	78
5 Mitarbeiterereinsatzplanung	83
5.1 Personelle Ressourcenplanung	85
5.2 Aufbauorganisation	89
5.3 Ablauforganisation	91
5.4 Mitarbeiterentwicklung	100
6 Mitarbeiterauswahl	105
6.1 Bedarfsanalyse	111
6.2 Stellenanzeige	114
6.3 Bewerbungsunterlagen	119
6.4 Vorstellungsgespräch	126
6.5 Probearbeitstag	130

7	Einstellung und Einarbeitung	133
7.1	Arbeitsvertrag	136
7.2	Einarbeitung	141
7.3	Onboarding fachfremder Mitarbeiter	146
8	Mitarbeiterbindung	159
8.1	Stellenwert Team	160
8.2	Mitarbeitermotivation	164
8.3	Mitarbeiterpartizipation	168
8.4	Mitarbeiterbefragung	179
9	Kommunikation	183
9.1	Grundlagen Kommunikation	184
9.2	Kommunikation innerhalb des Teams	187
9.3	Kommunikation an der Schnittstelle Mitarbeiter – Patient	193
10	Mitarbeiterführung	199
10.1	Erfolgreich führen	200
10.2	Führen mit Zielen	205
10.3	Konfliktmanagement	212
10.4	Trennungsgespräch und Kündigung	219
	Informationen zum Download	231
	Vorlagen Download	232
	Literatur	249