

Inhaltsverzeichnis

1	Der Zahnarzt als Unternehmer	1
	<i>Francesco Tafuro</i>	
1.1	Das Behandlungskonzept: Mehr Individualität wagen.....	2
1.1.1	POS: Die persönliche Erfolgsstrategie in die Praxis integrieren	4
1.1.2	Persönlichkeit aufbauen	7
1.2	Selbstmanagement	10
1.2.1	Zeitmanagement mithilfe eines Coaches	11
1.3	Lösungen finden statt Probleme suchen.....	17
1.3.1	Der professionelle Umgang mit Konflikten und Widerstand im Praxisalltag	18
1.3.2	Entscheidungen treffen – Probleme lösen	20
1.4	Dem Stress entspannt ins Auge blicken.....	21
1.4.1	Lernen, mit Ängsten umzugehen.....	21
1.4.2	Stressmanagement.....	23
1.4.3	Selbsttest: Innere Antreiber	24
1.5	Interview mit Jörn Ehrlich (V.I.E.L. – Coaching + Training, Hamburg).....	27
2	Der professionelle Praxisauftritt	31
	<i>Nicole Franzen</i>	
2.1	Der Patient von heute	32
2.1.1	Ein Verhältnis im Wandel.....	32
2.1.2	Wonach beurteilen Patienten eine Praxis?	33
2.1.3	Mit Marketing zum Erfolg.....	33
2.2	Marketing, Werbung oder PR?	34
2.3	Mit Konzept zum Erfolg – PR richtig planen	36
2.4	Identität schaffen (Corporate Identity)	42
2.5	Erfolgreich intern kommunizieren.....	46
2.6	Pressearbeit.....	49
2.6.1	Ihr Weg in die Presse.....	49
2.6.2	Presseverteiler und Themenplanung	50
2.6.3	Pressemeldung	51
2.7	Patienteninformation	51
2.7.1	Broschüre, Flyer und Praxiszeitung	52
2.7.2	Veranstaltungen	52
2.7.3	Post vom Arzt	53
2.7.4	Bewegte Bilder	53
2.8	Neue Medien/Internet.....	54
2.8.1	Der eigene Internetauftritt.....	54
2.8.2	Informationspflichten auf Ihrer Homepage	54
2.8.3	Soziale Netzwerke.....	55
2.9	Beispiel einer erfolgreichen Praxisanalyse.....	56
2.10	In 5 Schritten zur richtigen Agentur	59
2.11	Interview mit Rechtsanwalt Dr. Karl-Heinz Schnieder (Fachanwalt für Medizinrecht, Fachanwalt für Sozialrecht) zum Thema »Marketing in der Zahnarztpaxis«.....	62

3	Betriebswirtschaft in der Zahnarztpraxis	65
	<i>Francesco Tafuro und Uwe Schäfer</i>	
3.1	Die Analyse einer Praxis anhand der BWA und mit Hilfe von Praxis-Benchmarking....	67
3.1.1	Die Liquiditätsplanung	72
3.1.2	Die Rentabilität	75
3.1.3	Der Umsatz	77
3.1.4	Zusammenfassende Beurteilung des Praxisfalls	81
3.2	Praxiswertermittlung und Praxiskäufertrends	81
3.2.1	Wege zur Praxiswertermittlung	82
3.3	Begriffserläuterungen für die BWA	84
3.4	Zehn Leitsätze für ein wirtschaftlich erfolgreiches Praxismanagement	87
4	Aufbau und Führung eines Erfolgsteams.....	89
	<i>Francesco Tafuro</i>	
4.1	Personalauswahl: vom Profil zum gewinnenden Erstgespräch.....	91
4.1.1	Anforderungsprofil anhand des Stellenprofils	92
4.1.2	Die Stellenanzeige	92
4.1.3	Das Bewerbungsgespräch	93
4.1.4	»Azubi-Casting« – ein Assessment-Center zum Finden der geeigneten Auszubildenden.....	98
4.2	Erfolgreiche Einarbeitung von Mitarbeiterinnen.....	99
4.2.1	Der richtige Einstieg für »die Neue«	99
4.2.2	Feedback und Einarbeitungskontrolle	99
4.3	Die Entwicklung eines Praxisteams fördern.....	100
4.3.1	Die Phasen der Teamentwicklung	102
4.3.2	Die Aufgaben der Führungskraft in den einzelnen Phasen	102
4.3.3	Merkmale eines Teams nach Abschluss der einzelnen Phasen	106
4.4	Die Wahl des richtigen Führungsstils	107
4.4.1	Welcher Führungsstil passt zu Ihnen?.....	107
4.4.2	Coaching als Führungsstil: Elemente erfolgreicher Mitarbeiterführung	108
4.5	Kündigung	113
4.5.1	Schreiben eines qualifizierten Zeugnisses.....	114
4.6	Stellenbeschreibungen und Teamkommunikation.....	116
4.6.1	Leitfaden Teammeetings.....	116
4.6.2	Aufgaben- und Kompetenzverteilung	117
4.6.3	Wenn die Praxis weiter wächst	118
4.6.4	Verhaltensregeln für das Team (Praxisbeispiel)	122
4.7	Leistungszulagen als Motivationsfaktor	123
4.7.1	Einzelbonus.....	123
4.7.2	Teamzulage.....	124
4.7.3	Verteilungsschlüssel.....	125
4.7.4	Führungskonzept	125
5	Organisation und Zeitmanagement	127
	<i>Francesco Tafuro</i>	
5.1	Visitenkarte Telefon: Die Grundregeln eines effektiven Telefonats	128
5.2	Die Rezeption als Ort des Empfangs.....	130

5.2.1	Wartezeitmanagement	130
5.2.2	Positiver Umgang mit Kritik	131
5.2.3	Praxisbeispiel: Verhaltenskunigge für den professionellen Umgang mit (Neu-)Patienten	134
5.3	Das professionelle Terminmanagement: Der Praxisterminplaner	136
5.3.1	ABC-Einteilung Ihrer Patienten	136
5.3.2	Die richtige Fragetechnik	138
5.3.3	Terminblöcke	138
5.4	Praxisbeispiel: Qualitätsmanagement in Zahnarztpraxen – Last oder Lust?	139
6	Effektive Beratungsgespräche durch das Erfolgsteam Zahnarzt und Mitarbeiterinnen	149
	<i>Francesco Tafuro und Dörte Kruse</i>	
6.1	Organisatorische Vorbereitung	151
6.2	Die 5 Phasen des »Zwei-Gewinner-Gesprächs«	153
6.2.1	Phase 1: Einstimmen auf den Patienten	153
6.2.2	Phase 2: Fragen stellen, aktiv zuhören und Ihren Patienten ehrlich verstehen wollen	154
6.2.3	Phase 3: Präsentation Ihres Behandlungsvorschlags	155
6.2.4	Phase 4: Preis benennen – aber richtig	156
6.2.5	Phase 5: Entscheidung, individuelle Kostenplanerstellung und Terminierung	156
6.3	Die Körpersprache sagt mehr als 1000 Worte	156
6.3.1	Merkmale der Körpersprache	157
6.3.2	Umsetzen in den Praxisalltag	158
6.4	Ihr Mitarbeiterinnenteam aktiv in der Beratung	159
6.5	Beispielfragen	160
6.5.1	Themenbezogene Fragen	161
6.5.2	Die Anpassung der Fragetechnik an den Gesprächspartner	161
6.6	Die Patiententypen nach den Kriterien des Neurolinguistischen Programmierens (NLP)	164
6.6.1	Visueller Typ	164
6.6.2	Kinästhetischer Typ	164
6.6.3	Auditiver Typ	165
6.6.4	Anwendung auf das Beratungsgespräch	165
6.7	Beratungsschemata	165
6.8	So gehen Sie gelassen und souverän mit Einwänden um	165
6.9	Interview mit Dörte Kruse, Kommunikationsexpertin für Zahnärzte und Ärzte	167
7	Der Zahnarzt in der Zukunft	171
	<i>Francesco Tafuro und Nicole Franzen</i>	
7.1	Trends in der Zahnarztpraxis	172
7.1.1	Mehr Komfort für Patienten und Zahnarztpraxen – Praxiskonzept und Marketing	172
7.1.2	Patientenverhalten im Internet	173
7.1.3	Der Einfluss des ästhetischen Bewusstseins der Patienten	174
7.1.4	Personalstruktur im Wandel	175
7.1.5	Einzel- oder Gemeinschaftspraxis?	175
7.2	Vereinbarkeit von Familie und Praxis	176
7.2.1	Work-Life-Balance für Ihre Praxis	176

7.2.2	Beruf und Familie im Wandel der Zeit – Die Zahnmedizin wird weiblich.	177
7.2.3	Die familienfreundliche Praxis.	177
	Literaturverzeichnis	183
	Portraits der Autoren und Interviewpartner	187
	Stichwortverzeichnis	191