

Inhalt

Vorwort	7
1. Die Arzthelferin als dienstleistungsorientierte Praxismanagerin – Die Grundlagen des Selbsttest- und Qualifizierungsprogramms	8
2. Patienten: Willkommen. Kunden? Nein danke!? Die Diskussion zur Kundenorientierung in deutschen Arztpraxen	21
2.1 Eine alltägliche Situation und ihre Folgen	21
2.2 Der Patient als Kunde – Zwei Welten, die aufeinanderprallen?	23
2.3 Das Undefinierbare bestimmen – Die Patientenzufriedenheitsbefragung	31
2.4 In vier Schritten zum Erfolg – Wie Sie eine Patientenzufriedenheitsbefragung in Ihrer Praxis durchführen	33
3. Wunsch oder Wirklichkeit – Kundenorientierung in deutschen Arztpraxen aus Sicht der Patienten	37
3.1 Terminvereinbarung: Hart, aber herzlich?	39
3.2 Empfang: Im Gespräch mit Cerberus?	42
3.3 Warten: Nur die Deutsche Bahn ist schneller?	46
3.4 Arztkontakt: Die professionelle Eiszeit?	48
3.5 Betreuung: Zwischen Schmusekurs und Kasernenhof?	53
3.6 Verabschiedung: Trennung ohne Wiederkehr?	55
3.7 Berechtigter Anspruch oder Zumutung – Wie Praxisinhaber das Thema »Kundenorientierung« sehen	56
4. In 10 Schritten von der Arzthelferin zur dienstleistungsorientierten Praxismanagerin: Das praktische Selbsttest- und Qualifizierungsprogramm	59
4.1 Tag 1: Check »Standort«	60
4.2 Tag 2: Check »Marktforschung«	69
4.3 Tag 3: Check »Praxisplanung«	78
4.4 Tag 4: Check »Finanzen«	86
4.5 Tag 5: Check »Führung«	93
4.6 Tag 6: Check »Praxiserscheinungsbild« (Corporate Identity + Dienstleistungsdesign)	102
4.7 Tag 7: Check »Patientenkommunikation«	110
4.8 Tag 8: Check »Organisation«	120
4.9 Tag 9: Check »Praxismanagerin-Eigenschaften«	128
4.10 Tag 10: Das Gesamtergebnis	137
5. Ihr persönliches Praxismanagerin-Qualifikations-Training (PQT)	164