

# Inhalt

<b>Vorwort .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Die Arzthelferin als dienstleistungsorientierte Praxismanagerin – Die Grundlagen des Selbsttest- und Qualifizierungsprogramms.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Patienten: Willkommen. Kunden? Nein danke!? Die Diskussion zur Kundenorientierung in deutschen Arztpraxen .....</b>	<b>21</b>
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
<b>3. Wunsch oder Wirklichkeit – Kundenorientierung in deutschen Arztpraxen aus Sicht der Patienten.....</b>	<b>37</b>
3.1 Terminvereinbarung: Hart, aber herzlich?.....	39
3.2 Empfang: Im Gespräch mit Zerberus? .....	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
<b>4. In 10 Schritten von der Arzthelferin zur dienstleistungsorientierten Praxismanagerin: Das praktische Selbsttest- und Qualifizierungsprogramm .....</b>	<b>59</b>
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
<b>5. Ihr persönliches Praxismanagerin-Qualifikations-Training (PQT) .....</b>	<b>164</b>