

# Seminarkatalog

## 2013

(gültig ab 01.01.13)

## Inhalt

Ein zufriedenes Team als Multiplikator für die Kundenzufriedenheit .....	3
Telefonieren Sie sich gesund.....	4
Patienten empathisch behandeln .....	5
Workshop Umgang mit Reklamationen .....	6
Verkaufstraining für Selbstzahlerleistungen und individuelle Gesundheitsleistungen (IGel) ...	7
Praxissteuerung nach Kennzahlen.....	9
Qualitätsmanagement – jetzt implementieren .....	12

---

## Ein zufriedenes Team als Multiplikator für die Kundenzufriedenheit

### **„motivierte Mitarbeiter für eine erfolgreiche Arztpraxis“**

Die tägliche Arbeitsbelastung in der heutigen Arztpraxis nimmt immer mehr zu. Von den Ärzten und dem medizinischen Fachpersonal wird immer mehr Arbeitseinsatz bei gleichbleibender Bezahlung erwartet. Im normalen Arbeitsablauf bleibt aus organisatorischen Gründen nur sehr wenig Zeit für die interne Kommunikation und die gegenseitige Reflexion. Dieser Prozess nimmt oft schnell und maßgeblich Einfluss auf das Team. Dies kann negative Folgen für den Arzt und die Praxis haben, da nur motivierte und damit zufriedene Mitarbeiter in der Lage sind, Höchstleistungen zu erbringen.

Schon eine unzufriedene Mitarbeiterin kann die ganze Stimmung im Team vergiften. Sollte das Kind schon in den Brunnen gefallen sein, ist sofortiges Intervenieren angesagt.

Mit unserem Konzept verhelfen wir Ihnen und Ihrem Team dazu, effektiver und harmonischer miteinander zusammenzuarbeiten. Leistungen werden wieder gerne erbracht und die Stimmung im Team bessert sich nachhaltig.

Inhalte:



Durch dieses Konzept möchten wir Ihnen und Ihren Mitarbeitern eine Klärungsplattform zur klaren Ansprache von Konflikten bieten. Gemeinsam mit uns entwickeln Sie Ziele für ein besseres miteinander. Das Training ist sehr praxisorientiert aufgebaut und direkt umsetzbar.

---

## Telefonieren Sie sich gesund

### „Effiziente Kommunikation direkt umsetzen“

In diesem Intensiv-Training lernen Sie die effektive und zielfördernde Kommunikation am Telefon. Sie lernen wie wichtig Ihre Innere Einstellung ist und wie sich diese auf Ihr Gegenüber auswirkt. Sie erfahren warum man zwischen den einzelnen Telefonaten aufstehen sollte und wie man in Stresssituationen den roten Faden behält.

Für eine langfristige Patientenbindung ist ein souveräner und gut vorbereiteter Auftritt am Telefon unabdingbar. Nachdem wir uns die theoretischen Grundlagen erarbeitet haben, üben wir das erworbene Wissen in Gruppenarbeiten mit dem Telefonkoffer so realistisch wie möglich ein. Durch die strukturierte Vorgehensweise und ein ausführliches Skript, welches Sie bereits vor dem Training erhalten, sind die Inhalte am nächsten Tag im Arbeitsablauf sofort umsetzbar.

Inhalte:



In diesem Intensivtraining wird Ihnen gezeigt, wie Sie durch eine offene Gesprächsatmosphäre eine langfristige Kundenbindung erzielen. Außerdem bringen wir Struktur in Ihre Arbeitsabläufe am Telefon, die sich direkt umsetzen lassen. Checklisten und ein Gesprächsleitfaden, den wir mit Ihnen erarbeiten, machen Sie fit für Ihre nächsten Telefonate.

## Patienten empathisch behandeln

### „Mit Patienten zielführend und empathisch kommunizieren“

Durch unser Training wollen wir dazu beitragen, den empathischen Umgang mit Patienten fokussierter in Ihrem Arbeitsalltag wahrzunehmen und umzusetzen.

Um sich vom heutigen Wettbewerb klar abzugrenzen sind soziale Kompetenzen ein unabdingbares Gut. Durch leicht umzusetzende Techniken lernen Sie, sich auf die unterschiedlichsten Personengruppen individuell einzustellen, ohne Ihre Richtschnur aus den Augen zu verlieren. Direkt umsetzbar an Ihrem Arbeitsplatz, zusammen mit Ihrem Team.

Inhalte:



Sie lernen anhand von Beispielen aus der Praxis Ihre Kommunikationsfähigkeit zu optimieren und zu reflektieren. Sie werden für Gespräche zwischen den Zeilen sensibilisiert. Hilfestellung geben ohne auszubrennen heißt unsere Leitmaxime. Konflikte direkt lösen geht Ihnen leichter von der Hand.

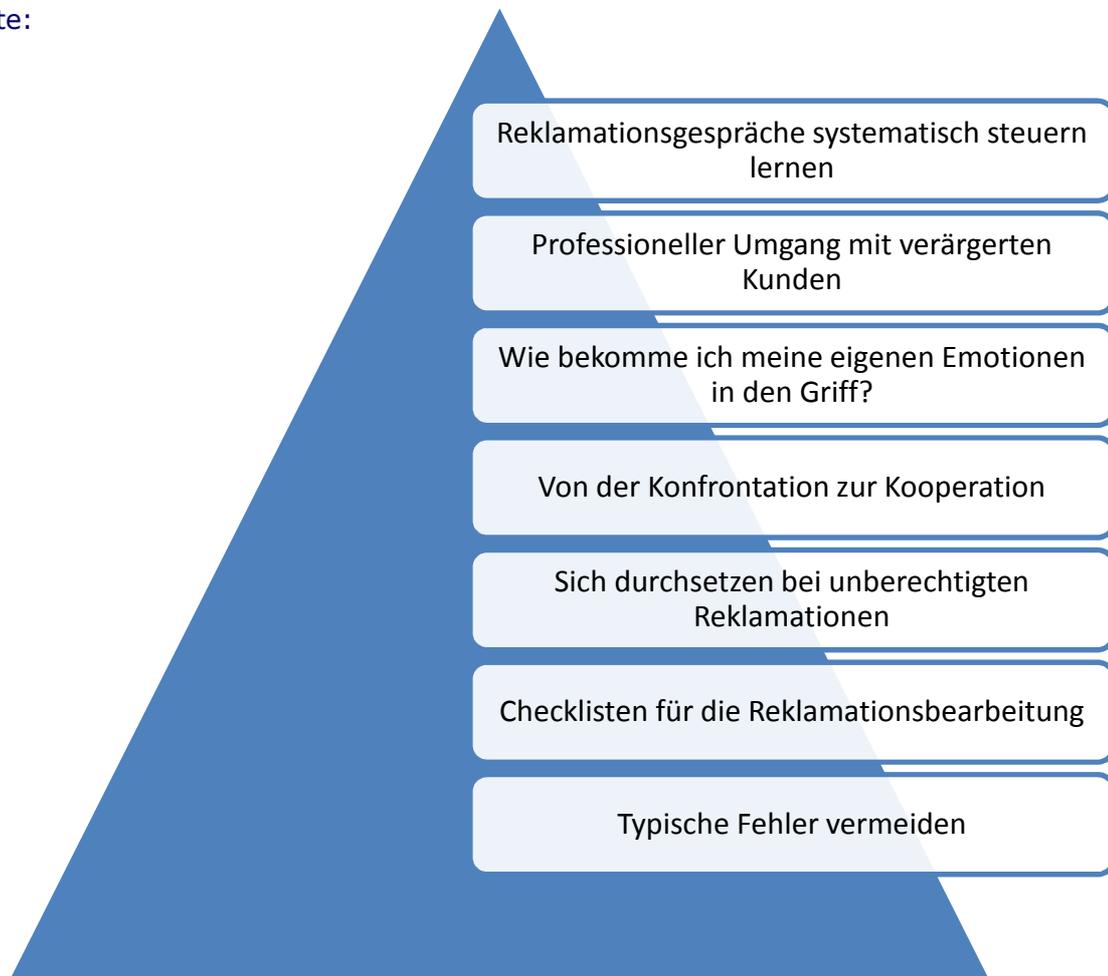
---

## Workshop Umgang mit Reklamationen

### "Reklamationen als Herausforderung"

Professionelle Reklamations- und Einwandbehandlung öffnet Ihnen die Tür ins Kundengespräch. Wir lernen effizientes Reklamationsmanagement als langfristiges Instrument der Kundenbindung. Auch Beschwerden bringen Chancen für mehr Umsatz und Erfolg. Gemeinsam lernen Sie professionelles Reklamationsmanagement direkt anzuwenden.

Inhalte:



Nutzen Sie dieses Seminar als intensive Übungsplattform und machen Sie aktiv bei den Rollenspielen mit, damit Sie sich im Arbeitsalltag von niemandem mehr so schnell aus der Ruhe bringen lassen. Bereits vor dem Seminarstart bekommen Sie ein ausführliches Skript, um sich auf die wesentlichen Inhalte vorbereiten zu können. Umso effektiver lässt sich dieser Workshop umsetzen.

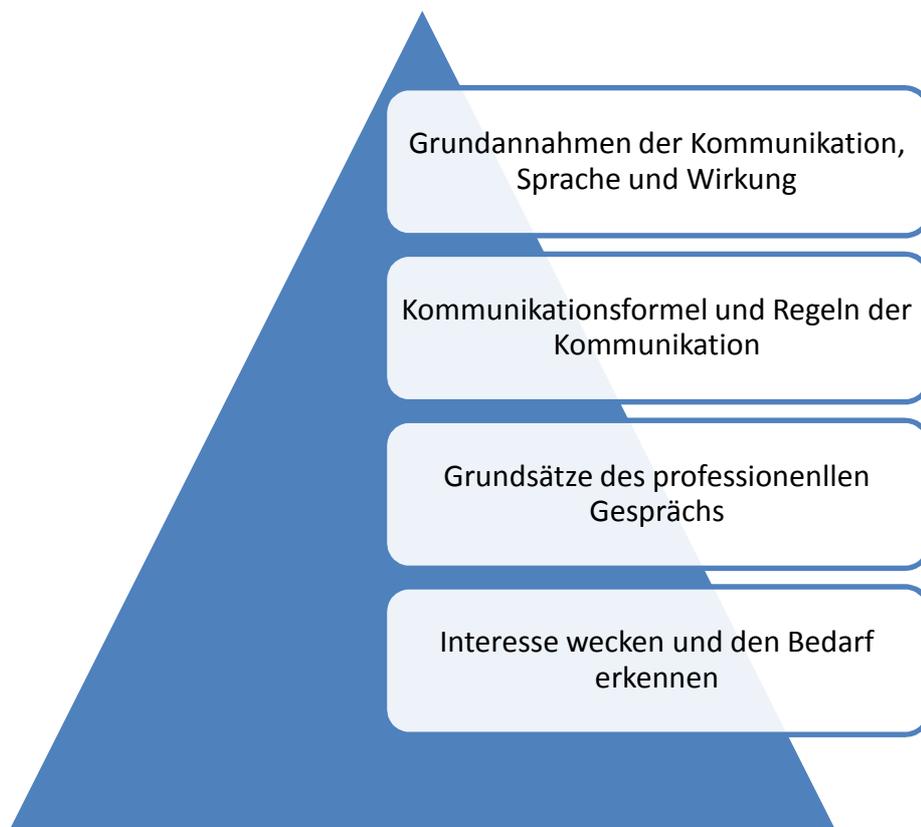
## Verkaufstraining für Selbstzahlerleistungen und individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

### „Verkaufen wie ein Weltmeister“

Auch im Gesundheitswesen und speziell im niedergelassenen Bereich sind die „goldenen Zeiten“ inzwischen vorbei. Die heutige Zeit ist gekennzeichnet von immer stärker zunehmendem Konkurrenzdruck und Umsatz- und Patientenrückgängen.

Deshalb ist es für den niedergelassenen Arzt elementar neue Einnahmequellen wie Selbstzahlerleistungen oder IGeL-Leistungen zu generieren und zu einer erfolgreichen Marke der Praxis zu machen. Um hierbei erfolgreich zu sein, brauchen Ärzte und das gesamte Team Vertriebskenntnisse.

Inhalte:



## Inhalte:



In unserem Verkaufsseminar für Selbstzahlerleistungen geben wir Ihnen Tipps, wie Sie diese neuen Herausforderungen souverän meistern können. Wir erarbeiten gemeinsam einen Leitfaden für ein gelungenes Verkaufsgespräch und wir zeigen Ihnen, wie das Verkaufen von IGeL-Leistungen für Sie und Ihre Praxis zum Erfolg wird.

## **Praxissteuerung nach Kennzahlen**

### **"Ideen für ein modernes Praxismanagement"**

In der heutigen Zeit benötigen Sie als Arzt nicht nur medizinische Fähigkeiten und aktuellstes Fachwissen, sondern vor allem betriebswirtschaftliches Know-How, um eine Arztpraxis erfolgreich zu führen. Neben der eigentlichen Tätigkeit als Arzt, erfordert dies immer mehr auch Kenntnisse der Unternehmensführung. Sie sehen sich mit der Doppelrolle als Arzt und zugleich Unternehmer konfrontiert und oft auch überfordert?

Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass in vielen deutschen Arztpraxen unternehmerische Grundelemente wie "Marketing", "Kundenorientierung", "Corporate Identity", "Ablauforganisation", "Prozessmanagement", "Zeitmanagement" oder "Personalführung" nicht oder nur unzureichend beachtet werden.

Wir möchten Sie dabei unterstützen, diese Grundlagen des erfolgreichen Praxismanagements in Ihrer Praxis einzuführen und umzusetzen.

Wir besuchen Sie einen Tag in Ihrer Praxis und machen uns ein Bild von den aktuellen organisatorischen Abläufen. Nach detaillierter Analyse präsentieren wir Ihnen Verbesserungsmöglichkeiten, die Ihre Praxisorganisation effizienter machen.

Unser Ziel ist es, Ihnen vor allem die Lösungen zu zeigen, die Sie schnell und kostengünstig umsetzen können.

Sie können zwischen folgenden Themengebieten die für Sie und Ihre Praxis relevanten Punkte auswählen:

Inhalte:

Zeitmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prozessoptimierung in Ihrer Praxis</li></ul>
Marketing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marketingmix effizient einsetzen</li></ul>
Kommunikationsmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie fit ist das Praxisteam in Fragen der Kommunikation und Patientenorientierung</li></ul>
Qualitätsmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie können Sie Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis implementieren, welche Vorarbeiten kann das Team selbständig leisten?</li></ul>
Patientenmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• In welcher Weise werden die Wünsche und Erwartungen der Patienten in Ihrer Praxis erfüllt?</li></ul>
Materialmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Was sollten Sie bei der Bestellung und Vorratshaltung von Material beachten? Kommunikation mit Lieferanten</li></ul>
Personalmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie qualifiziert ist Ihr Praxisteam? Haben Sie zufriedene und motivierte Mitarbeiter? Wie sind Ihrer Führungsqualitäten</li></ul>
Strategiemanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durch welche Maßnahmen wird Ihre Praxis noch attraktiver?</li></ul>
Finanzmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche zusätzlichen Einnahmequellen gibt es? Wie professionell ist Ihre Abrechnung?</li></ul>

Wenn Sie unsere Ratschläge umsetzen, profitieren Sie durch:

- Kostensenkung
- Zeitersparnis
- Einnahmesteigerung
- Mehr Motivation im Team
- Geringere Mitarbeiterfluktuation
- Zufriedenere Patienten
- Angenehmes Betriebsklima

Mit dem Training lernen Sie innerhalb eines Tages einen umfassenden Überblick über die Stärken und Schwächen Ihrer Praxisabläufe, sowie das noch weiter auszubauende Erfolgspotential kennen.

Je nach Ihrem Wunsch können Sie dieses Training ausschließlich für Sie als Inhaber oder alternativ für Ärzte und Praxisteam gemeinsam buchen. Nach unserer Erfahrung ist gerade die Integration des Praxisteam eine wichtige Maßnahme, um Schwachstellen aufzudecken, die den Ärzten manchmal gar nicht bewusst sind.

Wir empfehlen Ihnen die konkreten Erfahrungswerte direkt in Ihrem Team zu implementieren und schnellstmöglich umzusetzen.

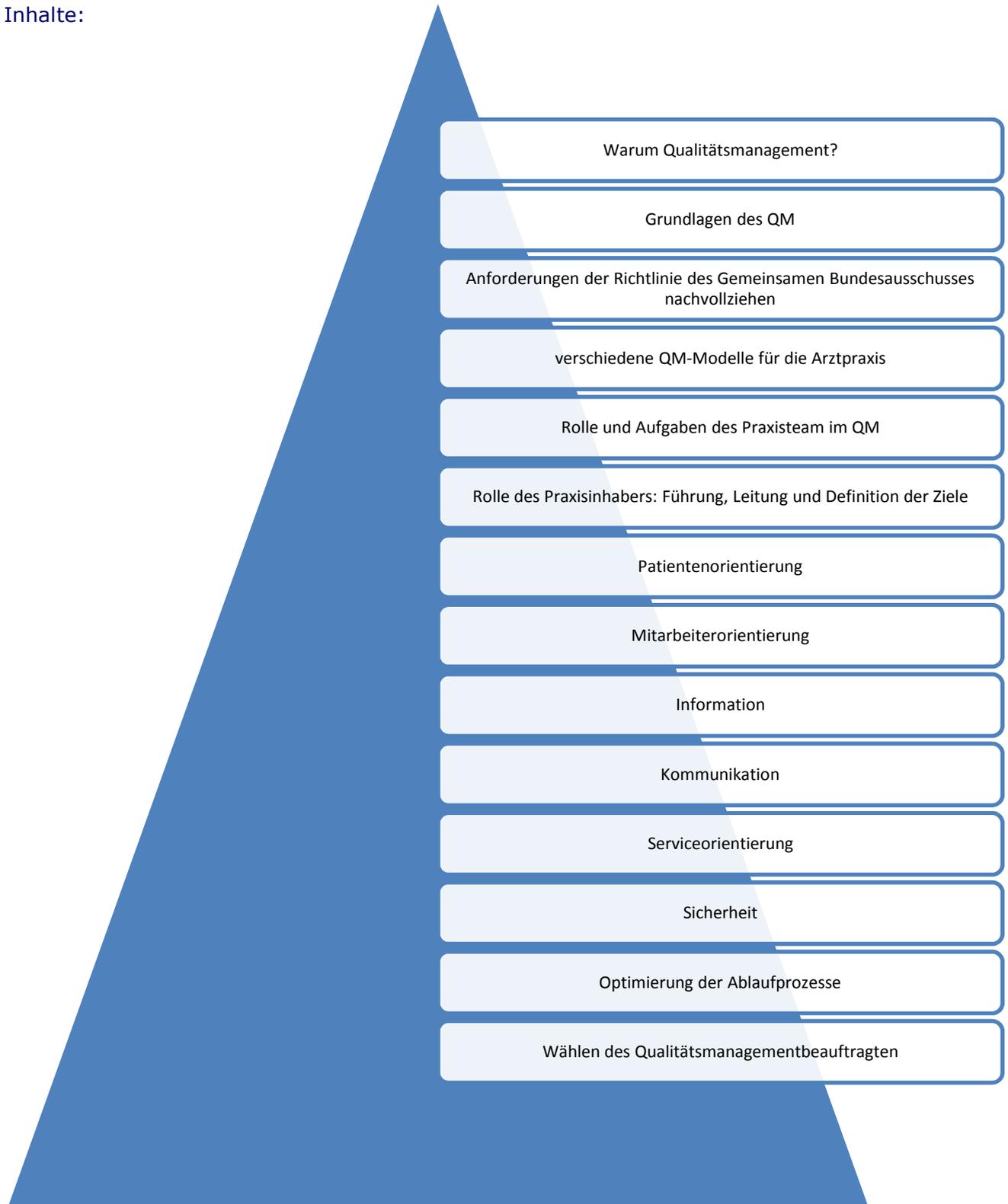
## Qualitätsmanagement – jetzt implementieren

Die Elemente des Qualitätsmanagements sind keine neue Erfindung des Sozialgesetzgebers. Im Wesentlichen sollen die bekannten und anerkannten Methoden der Praxisoptimierung im Hinblick auf qualitative Aspekte ausgerichtet werden. Die gesetzliche Verankerung des Qualitätsmanagements als Pflicht auch für niedergelassene Ärzte ist sicherlich anfangs mit zusätzlicher Arbeitsbelastung und auch mit Kosten verbunden. Dennoch werden sich die Mühen bereits mittelfristig lohnen. Sollte Ihre Praxis bereits seit 2005 im vertragsärztlichen Bereich bestehen, dann haben Sie nur noch wenige Monate Zeit ein QM-System einzuführen.

Wir bieten Ihnen als Unterstützung vor und während der Einführung des Qualitätsmanagements ein Seminar an, in dem wir mit dem Praxisteam die verschiedenen Module des QM abhandeln, wichtige Fragestellungen erarbeiten und Möglichkeiten zur Optimierung geben. Dadurch wird das Praxisteam sensibilisiert für den Umgang mit der zusätzlichen Arbeitsanforderung bzw. -belastung.

Natürlich berücksichtigen wir die Vorgaben des Gemeinsamen Bundesausschusses.

Inhalte:



Durch das Seminar erhält das medizinische Fachpersonal Anleitungen und Hilfestellungen, wie es selbst verschiedene Bereiche des Qualitätsmanagement beeinflussen kann, wo es sich gezielt Gedanken zur Optimierung machen soll, wie Schlagworte wie "Patientenorientierung, Kommunikation, Serviceorientierung, Information" praktisch umgesetzt werden und warum überhaupt dieser ganze Aufwand erforderlich ist.

Zielsetzung des Seminars Qualitätsmanagement ist, dass Ärzte und das Praxisteam nach dem Seminar eigenständig beginnen können, QM in ihrer Praxis umzusetzen. Gerne unterstützen wir Sie bei allen Fragen auch nach dem Seminar weiter.