

Patienten-Service mit Herz

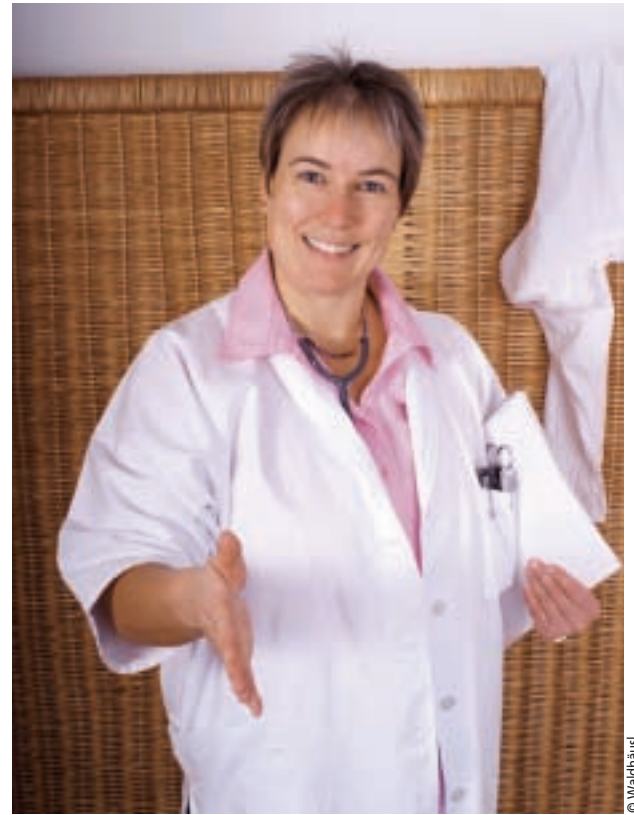
Die Begeisterungsfähigkeit der Patienten nutzen.

AUCH ARZTPRAXEN können sich heute gegenüber Mitbewerbern langfristig nur behaupten, wenn sie ihre Patienten nicht nur zufrieden stellen, sondern auch begeistern. Die Patienten der Gegenwart möchten mehr! Sie suchen nicht nur nach einer medizinischen Problemlösung – sie möchten etwas erleben, das sie begeistert. Erstrebenswertes Ziel jedes niedergelassenen Arztes sollte sein, dass die Menschen Ihre Ordination gerne haben und ein gutes Gefühl bekommen, wenn sie Ihr Logo irgendwo sehen oder Ihr Name fällt. Der Begriff Patientenbegeisterung darf nicht mit Patientenzufriedenheit gleichgesetzt werden. Zufriedenheit bedeutet lediglich, dass der Patient die Leistung, die er erwartet, auch bekommt. Zumindest hat die Wahrnehmung der erbrachten Leistung seine Erwartung erfüllt. Unzufriedenheit entsteht, wenn die Erwartungen höher sind als die wahrgenommene Leistung. Patientenbegeisterung hingegen bedeutet, dass die Erwartung sogar übertroffen wird.

VERÄNDERTE ERWARTUNGSHALTUNG

Die Überraschung ist ein wesentlicher Bestandteil der Patientenbegeisterung. Sie

erzeugt Spannung und vermittelt das Gefühl, etwas ganz Besonderes zu erleben. Um Patienten mehr bieten zu können, als sie erwarten, muss man zunächst wissen, welche Erwartungen sie überhaupt haben. Die Anforderungen und die Erwartungshaltung haben sich in den letzten Jahren drastisch geändert. Darum ist es wichtig, dass Sie Ihre Patienten kennen lernen. Entscheidungen finden nicht im Kopf statt, sondern im Bauch. Dabei punkten (Dienst-)Leistungen, die gute Gefühle vermitteln, anstatt nur harte Fakten zu bieten. Gute Gefühle werden unter anderem geschaffen durch: Ästhetik, sinnliche Erlebnisse, Spaß, Einzigartigkeit, Ambiente, Vertrautheit und Prestige. Mit den richtigen Bildern schaffen Sie Kino im Kopf – was übrigens auch die Compliance fördern kann.



© Waldhäusl

WAS PATIENTEN GLÜCKLICH MACHT

Um den Patienten glücklich zu machen, muss er sich geborgen, verstanden, akzeptiert und umsorgt fühlen – einfach ausgedrückt: Er möchte willkommen und gut aufgehoben sein. Mit der richtigen Einstellung dem Patienten gegenüber und einem guten und durchdachten Service können Sie den Patienten dieses Gefühl vermitteln. Das ist ohnehin alles selbstverständlich, meinen Sie? Dann besuchen Sie selbst einmal einige Ordinationen, und achten Sie auf die angeführten Punkte und auf das, was Sie wirklich erleben. Die Wirklichkeit sieht häufig leider noch ganz anders aus ...

Geförderter Kompaktlehrgang

„Die professionelle Arzt-Assistentin“

Die Erfolgskompetenz des Praxisteam wird immer mehr zum Wettbewerbsfaktor. Die Förderung im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen für Beschäftigte beträgt 2/3 – bei Mitarbeiterinnen über 45 Jahre 75 Prozent der anerkannten Kurskosten! ZUSÄTZLICHE KOSTENREDUKTION FÜR LESER DER **ÄRZTE KRONE** UM 10%!

Lehrgangsinhalte:

- Das Telefon – Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2-teilig)
- Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten
- Zeit und Persönlichkeit: Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
- Souveränes Auftreten – mit Patienten richtig gut umgehen

Termine 2009:

Wels, Oberösterreich, Hypo Vorarlberg
Fr. 27. 02, Sa. 28.0 2. und Sa. 21. 03. 2009

Graz, Steiermark, STAFAM – Steirische Akademie für Allgemeinmedizin
Fr. 24. 04., Sa. 25. 04. und Sa. 16. 05. 2009

Klagenfurt, Ärztekammer Klagenfurt
Fr. 19. 06., Sa. 20. 06. und Sa. 04. 07. 2009

Kosten ohne Förderung:

EUR 960,-/TeilnehmerIn,
Rasch anmelden – die Teilnehmerzahl ist mit 14 Personen begrenzt!

Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung:

www.mehrwertmarketing.at
oder Tel. + 43 (0)664/460 16 35 – Viktoria Hausegger

VIKTORIA
HAUSEGGER

mehr.wert.
für ärzte und apotheker
marketing, das
gezielt bewegt

Tel. 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at

