

Bitte recht freundlich!

Freundlichkeit ist im Unternehmen Arztpraxis ein nicht zu unterschätzender Servicefaktor, durch den man sich im Wettbewerb entscheidende Vorteile verschaffen kann.

Der Mensch sehnt sich nach menschlicher Wärme, die sich durch Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Achtung den anderen gegenüber zeigt. Freundlichkeit ist ein entscheidendes Kriterium für Patienten bei der Wahl der Arztpraxis!

Leider wird Freundlichkeit im menschlichen Umgang immer seltener, weil sie von der Schnelligkeit und Hektik des Alltagslebens überlagert wird. Dieser Druck spiegelt sich im Ton wieder: Er wird kantiger und grantiger. Freundliche Menschen werden somit immer rarer. Das ist insofern bedenklich, als ein freundlicher Umgang im Alltag- wie im Geschäftsleben das Miteinander erleichtert und vereinfacht.

Sie haben es sicher schon selbst beobachtet: Freundlichkeit geht oft mit Heiterkeit einher. Lenken Sie Ihren Fokus deshalb bewusst auf Heiterkeit! Lachen Sie mal herzlich über ein harmlosen Spaß oder

auch einen Ausrutscher. Ein „Lachgesicht“ für 60 Sekunden verjagt manchen Ärger und Rauch und „macht“ Sie freundlicher, gesprächsoffener und sympathischer. Wer freundlich auf seinen Mitmenschen zugeht, schätzt den Anderen – er lädt ihn ein. Das Miteinander beginnt Spaß zu machen. Dagegen stehen Menschen, die respektlos, rüde in ihren Aussagen und demütigend ihr Gegenüber missachten. Unfreundlichkeit ist ignorant und arrogant.

Freundlichkeit als Unternehmenskultur

Ein freundlicher Chef legt das Fundament für eine Wertschätzungskultur. Wer andere wertschätzt, schätzt sich auch selbst Wert. Das fängt schon mit einem freundlichen Morgengruß an. Der Tag beginnt entspannter und harmonischer. Freundliche

Menschen stecken mit ihrer Freundlichkeit an, das Leben wird erträglicher und angenehmer. Ein freundlich gesinnter Arzt bringt seine Gesinnung bis auf die Mitarbeiterebene – und umgekehrt: Ein wüster, rüpelhafter Chef vergiftet das Klima: Die Assistentinnen fühlen sich nicht wohl und beginnen, sich nach einem anderen Job umzuschauen.

Aber Freundlichkeit zeigt nicht nur im direkten Kontakt, sondern auf allen Kommunikationsebenen: in der schriftlichen Korrespondenz, in der Gestaltung des Wartezimmers, in der Stimme auf dem Anrufbeantworter – das sind alles äußere Zeichen hinter einer wertschätzenden Unternehmenskultur.

Zeichen von Respekt und Herzlichkeit

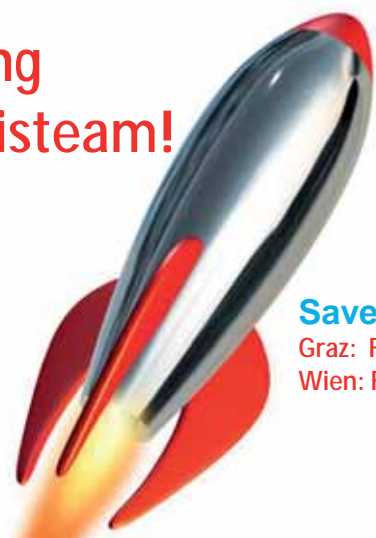
Höflichkeit, Respekt, Verbindlichkeit, Herzlichkeit und Empathie sind eng verwandte Begriffe. Aufgesetzte Freundlichkeit spürt man im Allgemeinen, weil eben die verbindliche Herzlichkeit fehlt. Ein freundlicher Mensch fällt auf, über einen freundlichen Menschen wird geredet, ein freundlicher Mensch bleibt in bester Erinnerung – und all das gilt genauso für eine Arztpraxis!

www.mehrwertmarketing.at

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

- Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv
- Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis

**Initialzündung
für Ihr Praxisteam!**



Save the date:

Graz: Fr. 26.09., Sa. 27.09. + Sa. 18.10.2014
Wien: Fr. 07.11., Sa. 08.11. + Sa. 22.11.2014

Unverbindliche Informationen: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35, Viktoria Hausegger
office@mehrwertmarketing.at; www.mehrwertmarketing.at



VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert.

für ärzte und apotheker.
marketing, das gezielt bewegt.
Tel.: 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at