

Service macht erfolgreich

Auch die Patienten sollten zu diesem Thema befragt werden

Um die geplanten Maßnahmen realisierbar zu machen, und sicherzustellen, dass sie im Praxisalltag erfolgreich umgesetzt werden können, empfiehlt es sich eine „Servicestrategie“ für Ihre Praxis zu entwickeln. Diese Strategie muss alle Aufgaben berücksichtigen, die für den Aufbau, die Entwicklung und die Pflege sämtlicher Serviceaktivitäten für Ihren Patienten notwendig sind. Auch hier empfiehlt es sich, die Mitarbeiter mit ein zu beziehen.

Befragen Sie auch Ihre Patienten zu diesem Thema. Im Rahmen einer Patientenbefragung lassen sich die Wahrnehmung dazu ebenso gut erheben, wie Wünsche und ungelöste Probleme Ihrer Patienten. Nachdem Sie die Antworten ausgewertet haben, können Sie daran gehen, ein konkretes Serviceangebot für Ihre Patienten zu entwickeln. Das Angebot muss einige Anforderungen erfüllen.

Auf die Rahmenbedingungen achten

Sie müssen sich klar machen, was Sie mit dem Service erreichen wollen. Wollen Sie

Ihre Patienten enger an sich binden? Neue Patienten gewinnen? Wollen Sie Ihren Bekanntheitsgrad erhöhen? Wollen Sie die Vorteile einer neuen Behandlungsmethode bekannt machen?

Die Serviceleistungen müssen zu Ihrer Praxis passen. Das Angebot muss exakt auf die Wünsche der Patienten ausgerichtet sein. Die Patienten müssen über den Service sagen können: „Ja, das hilft mir weiter“, „erleichtert mir das Leben“ ... Es muss Ihnen und Ihren Mitarbeitern möglich sein, die geplanten Serviceleistungen professionell umzusetzen. Die Rahmenbedingungen müssen stimmen. Wenn erforderlich, sind organisatorische Abläufe im Praxisalltag zu ändern.

Service muss begeistern

Sammeln Sie mit Ihrem Team Ideen für mögliche Serviceangebote. Sprechen Sie mit ausgewählten Patienten über diese Ideen. Wahrscheinlich sind einige Einfälle notwendig, ehe Sie darauf eine gute Serviceleistung entwickeln können. Alle Maßnahmen, die Sie ergreifen, damit der Patient

sofort von Ihrem Service begeistert ist, steigert die Servicequalität.

Folgende Aspekte sind wichtig:

Servicekultur: Die Praxis muss nach innen und außen eine explizite Servicekultur leben und ausstrahlen. Insbesondere die Führungskräfte müssen mit gutem Beispiel vorangehen und die Servicekultur vorleben.

Serviceamentalität: Alle Mitarbeiter des Unternehmens „Arztpraxis“ müssen über eine Serviceamentalität verfügen.

Servicezuverlässigkeit: Die Prozesse und Leistungen müssen gemäß den Erwartungen des Patienten ablaufen und funktionieren.

Qualifikation: Die Mitarbeiter, die den Service erbringen, müssen kompetent sein. Dies gilt in Bezug auf Ihr fachliches Know-how sowie in Bezug auf Ihren persönlichen Umgang mit dem Patienten.

Richtiges Verständnis bezüglich Beschwerden: Sie sind eine Quelle zur Verbesserung.

Wichtig ist, dass Sie in Ihrer Praxis ein innovatives Klima fördern, das Ihre Mitarbeiter dazu animiert und ermutigt, neue Ideen zu entwickeln. Nutzen Sie dazu alle Möglichkeiten – und sprechen Sie viel mit Ihren Mitarbeitern!



mehr.wert.
für Ärzte und Apotheker
marketing, das gezielt bewegt!

www.mehrwertmarketing.at

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

April 2013 auch wieder in Wien!

Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“
Das zuverlässige Erfolgsrezept für Ihr Praxisteam: 2 ½ Tage die sich auf alle Fälle lohnen

Förderung von 60% -70% der anerkannten Kurskosten möglich
+ 5 % Sonderbonus für Leser der ÄRZTEKRONE

Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:

- ✓ Kommunikation + Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)
- ✓ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten- Konflikte meistern, Konflikte nutzen!
- ✓ Zeit und Persönlichkeit - Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
- ✓ Souveränes Auftreten - beeindruckend mit Patienten umgehen

Förderung + Rabatt nutzen und rasch anmelden! Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität. Kosten ohne Förderung + Rabatt: Euro 995,-/TeilnehmerIn
Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35
Viktoria Hausegger, mehr.wert für Ärzte und Apotheker, Wien
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