

Compliance

PATIENTENTREUE IN GEFAHR: AN JEDEM ZAHN HÄNGT EIN MENSCH

(für ZA + Team) Vortrag: 45 – 90 Minuten

Die Zahnarztpraxis von heute unterliegt vielen spannenden Herausforderungen, aber auch Chancen. Es ist heute nicht ganz einfach, eine Praxis zu führen und allen Anforderungen gerecht zu werden. Nicht nur, dass immer mehr Leistungen von der Vergütung durch die Krankenkassen ausgenommen sind, auch die Patienten sind zunehmend sparsamer, zugleich aber auch kritischer und selbstbewusster geworden. Sie fordern beste Qualität und Service und setzen diese in der Praxis voraus. Qualität allein ist also noch kein tragfähiger Wettbewerbsvorteil. Da der Patient die fachliche Qualifikation nur selten beurteilen kann, hängt die Entscheidung für oder gegen eine Praxis und somit der Praxiserfolg vermehrt davon ab, dass eine gute Kommunikation herrscht und der Patient sich wohl fühlt.

Die Kenntnisse um Patientenwünsche und -Bedürfnisse und deren Umsetzung ist ein wichtiges Merkmal für den wirtschaftlichen Erfolg einer Praxis. Was die Patienten wahrnehmen, was sie sich wünschen und wie man darüber zum Erhalt einer hohen Patientenzufriedenheit und somit zur Patientenbindung beitragen kann, wird anhand des sogenannten Patienten-Service-Rads vorgestellt.

VOM ZUFRIEDENEN ZUM BEGEISTERTEN PATIENTEN – DIE PRAXIS ALS GASTGEBER

(für ZA + Team) Vortrag: 45 – 90 Min.

Tagtäglich wird man im Praxisbetrieb mit Patienten konfrontiert. Der Umgang mit ihnen erscheint in dem einen Fall einfacher, in dem anderen gestaltet er sich schwieriger. Doch was für das Behandlungsteam alltäglich ist, ist es für die Patienten noch lange nicht. Deshalb ist, sich bewusst zu machen, was die Patienten empfinden, was deren Bedürfnisse sind und wie man damit erreichen kann, dass Sie sich wohl fühlen, ein Schritt in die richtige Richtung.

Zufriedene Patienten sind wichtig, noch wichtiger ist es, Patienten zu begeistern, um eine langfristige Patientenbindung zu erreichen. Warum dieser Unterschied sonst noch wichtig ist und wie man Patientenbegeisterung erreichen kann, erfahren sie in diesem Vortrag / Workshop.

SCHWIERIG ODER EINFACH ANDERS – UMGANG MIT „SCHWIERIGEN“ PATIENTEN

(für ZA + Team) Vortrag: 45 – 90 Min.

„Wie gehe ich mit schwierigen Patienten um?“ „Wie erhöhe ich die Patienten-Compliance“? Zwei Fragen, die Zahnärzten auf der Zunge brennen. Die Klärung der ersten Frage führt fast automatisch zur Antwort auf die Frage nach der Patienten-Compliance. Nicht alle Patienten, denen das Etikett „schwierig“ aufgeklebt wird, sind in diese Kategorie einzureihen. Dasselbe gilt auch für Vorurteile. Stecken Sie die Patienten nicht sofort in eine Schublade, wenn er Ihrem Idealbild von einem Patienten nicht entspricht. Dies wäre ein völlig falscher Einstieg in eine vertrauensvolle Zahnarzt-Patienten-Beziehung. Widmen wir uns im Vortrag also folgenden Fragen:

Was überhaupt ist ein schwieriger Patient? Oder besser gefragt: Warum empfinden wir gewisse Patienten als schwierig?

Schwierige Patienten müssen nicht schwierig bleiben. Lassen Sie sich von den Denkanstößen im Vortrag / Workshop inspirieren.

DER ZAHNARZT-BESUCH – EIN PRÄGENDES ERLEBNIS FÜR KINDER UND JUGENDLICHE

(für ZA + Team) Vortrag: 45 – 90 Min.

Für kleine Kinder kann der erste Kontakt mit einem Zahnarzt ein prägendes Erlebnis für das künftige Verhalten beim Zahnarzt sein. Das Ziel sollte ein strahlendes Kinderlachen und gesunde Zähne sein – ganz ohne Angst vor dem Zahnarzt.

Nicht Kind, noch nicht erwachsen, werden Jugendliche oft in der Wahrnehmung vergessen. Dies beginnt schon bei der Ausstattung des Wartezimmers, bei der zwar Kinder und Erwachsene berücksichtigt werden, für die Jugendlichen steht meist kein ansprechendes Unterhaltungsprogramm zur Verfügung.

Erfahren Sie, wie Sie beiden Altersgruppen gerecht werden können: von der Eingewöhnung über geeignetes Unterhaltungsmaterial bis hin zur Kommunikation die ihr Ziel nicht verfehlt.

DEN ALLTAG GEMEINSAM MEISTERN – UMGANG MIT ÄLTEREN UND KÖRPERLICH BEHINDERTEN PATIENTEN

(für ZA + Team) Vortrag: 45 – 90 Min.

2050 ist jeder Dritte älter als 60 Jahre bestätigt das statistische Bundesamt – höchste Zeit also, sich mit der Zielgruppe der sogenannten Best Ager zu beschäftigen.

Die heutige ältere Generation möchte nicht mehr den gängigen Vorstellungen von „alt“ entsprechen. Sie möchte mit voller geistiger und körperlicher Fitness alt werden und dabei ihre Attraktivität erhalten. Diese Patientengruppe ist sich durchaus bewusst, dass Gesundheit und Fitness Geld kosten. Und sie sind bereit – und vor allen Dingen in der Lage dazu – dafür zu zahlen. Während früher sparen für die Enkel angesagt war, gönnen sich die Best Ager selbst etwas. Diese Generation hat das größte Konsumpotenzial unserer Gesellschaft.

Wenn Sie das Potenzial dieser Patientengruppe für Ihre Praxis nutzen wollen, brauchen Sie, wie für alle anderen Zielgruppen auch, ein gewisses Fingerspitzengefühl und Aufmerksamkeit für den richtigen Umgang. Die wirkungsvollsten Maßnahmen sind im Bereich der Beziehungsebene anzusiedeln.

Doch nicht allen älteren Patienten ist es vergönnt, bis ins hohe Alter mobil und vital zu bleiben. Sie hören nicht mehr gut, können nicht mehr so gut laufen, sehen nicht mehr so gut und haben u.U. mit oder weniger großen körperlichen Beschwerden zu leben. Auch auf diese Patientengruppe muss sich eine Praxis vorbereiten, die sich der Zielgruppe 50 bzw. 60+ widmen möchte.

Während des Vortrags erhalten Sie wertvolle Tipps zur Patientenbindung, zum gekonnten Umgang mit dieser Zielgruppe und wie Sie den Praxisinhaber dabei hilfreich unterstützen können.

Praxismarketing

VON BUSCHTROMMELN, TELLERRÄNDERN UND ANDEREN MERKWÜRDIGKEITEN! – ÜBERLASSEN SIE IHREN PRAXISERFOLG NICHT DEM ZUFALL

(für ZA + Team) Vortrag: 45 – 90 Min.

Wer braucht schon Marketing? Den wenigsten Zahnärzten ist bekannt, dass man mit gekonntem Praxismarketing seinen Praxiserfolg um bis zu 25% steigern kann. Immer mehr Menschen nutzen das Internet, so auch Ihre Patienten. Selten jedoch haben Zahnarztpraxen die passenden Antworten auf die sich verändernden

Rahmenbedingungen und überlassen Ihren Praxiserfolg mehr oder weniger dem Zufall. Wie Sie Ihre Praxis weiter auf Erfolgskurs halten und Ihre Patienten teilhaben lassen können, erfahren Sie heute.

ERFOLG IST KEIN ZUFALL – WER ERFOLGREICH BLEIBEN MÖCHTE, MUSS BESSER SEIN ALS DIE ANDEREN

(für ZA + Team) Vortrag: 45 – 90 Min.

Jeder Mensch definiert Erfolg anders. Für die einen ist es gesund und glücklich zu sein, für die anderen sind wirtschaftliche Aspekte damit verbunden. Per Definition ist Erfolg das Erreichen selbst gesetzter Ziele. Setzt natürlich voraus, dass man Ziele hat. Diese können ökonomischer oder nicht-ökonomischer Natur sein, doch wichtig sind sie allemal. Wer Ziele hat, weiß wohin er sich entwickeln möchte und hat Grundlagen für eine effiziente Planung. Scott und Amundsen, die vor etwas mehr als 100 Jahren traurige Berühmtheit durch ihren „Wettlauf zum Südpol“ erreichten, haben es vorgemacht. Ein Ziel hatten zwar beide, gut geplant hatte aber nur einer, nämlich Amundsen, der das Ziel auch erreichte, während Scott mit dem Leben bezahlte. „Je besser Du planst, desto mehr Glück wirst Du haben“ war sein Motto.

Auch eine Praxis benötigt Ziele und gute Planung, um nicht nur heute erfolgreich zu sein, sondern auch in Zukunft zu bleiben und im zunehmenden Wettbewerb bestehen zu können. Die Alterspyramide ist schon längst keine Pyramide mehr, sondern steht beinahe auf dem Kopf. Die Menschen werden immer älter und die Kinder immer weniger. Da es in Zukunft kein Zahnarztmangel herrschen wird, wird der Wettbewerb um die Patienten zunehmen. Wer erfolgreich bleiben möchte, muss also besser / anders sein als die anderen, sich trauen die „Buschtrommel“ zu rühren, über den „Tellerrand zu blicken“ und MERKWÜRDIG sein. Merkwürdig im Sinne von „den merke ich mir“, wenn Patienten nicht nur zufrieden, sondern begeistert sind und so zu Empfehlern der Praxis werden.

Mitarbeiterführung

JEDER HAT DIE MITARBEITER, DIE ER VERDIENT: DER ZAHNARZT ALS CHEF

(für Zahnärzte) Vortrag: 45 – 90 Min.

In einer Zahnarztpraxis arbeiten mehr oder weniger große Gruppen zusammen. Doch was macht eine Gruppe zum erfolgreichen Team?

Die Erfüllung einer gemeinsamen Aufgabe zur Erreichung der Praxisziele ist nur ein Aspekt. Fairness im täglichen Umgang und das Wissen, dass nicht jeder Mitarbeiter alles gleich gut kann gehören ebenfalls mit zur Betrachtung. Vor allen Dingen für neue „Teams“, die erst seit kurzem zusammen arbeiten, ist es sinnvoll, die Mechanismen erfolgreicher Teambildung kennen zu lernen.

Darüber hinaus benötigen die Mitarbeiter Anreize, sich mit den Praxisinteressen zu identifizieren, jeden Tag ihr Bestes zu geben und Freude dabei zu empfinden. Hauptaufgabe wirksamer Führung ist es, die Stärken der Mitarbeiter zu erkennen und entsprechende Herausforderungen zu stellen, d.h. die Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikation einzusetzen und zu fördern.

FLOW ERLEBEN – PATIENTEN BEGEISTERN

(für das ganze Team) Vortrag: 45 – 60 Min.

Kein Tag ist wie der andere, manche gehen wie im Flug vorbei, an anderen Tagen will die Zeit einfach nicht vorüber gehen. Der Begriff Flow beschreibt das Gefühl des völligen Aufgehens in einer Tätigkeit. Sind wir im Flow, ist unser Fühlen, Wollen und Denken in Übereinstimmung. Während wir dieser Tätigkeit nachgehen, spielen für uns weder die Zeit, noch wir selbst eine Rolle, das Handeln geht mühelos vonstatten.

Doch lassen sich Flow erleben und Patienten begeistern unter einen Hut bringen? Wie es funktioniert und welchen Zusammenhang es gibt, erfahren Sie in diesem Vortrag.

MOTIVIEREND FÜHREN – DAMIT DAS SCHIFF AUF KURS BLEIBT

(für Ärzte / Zahnärzte) Vortrag: 45 – 60 Min.

Ein gutes Arbeitsklima, Lob und Anerkennung, angenehme Kolleginnen und Kollegen, ein toller Chef, eine tolle Chefin: Überraschenderweise steht nicht unbedingt das Gehalt an erster Stelle auf der Wunschliste der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ärztlichen Praxen.

Gefragt sind Führungsqualitäten, um das „Dienstleistungs-Schiff“ Praxis auf Kurs zu halten. In diesem Workshop stehen die „Kapitäne und Kapitäninnen“ im Mittelpunkt. Ihr Umgangston, ihr Verhalten geben die Richtung vor.

Was können Zahn/Ärztinnen und Zahn/Ärzte tun, damit ihr Team jeden Tag sein Bestes gibt? Im Vortrag werden Ihnen die Grundlagen motivierender Führung vorgestellt und Einblicke in die Mechanismen erfolgreicher Teambildung gewährt. Wie wird aus einer lockeren Truppe ein erfolgreiches Team? Wie erkenne ich die Stärken jedes und jeder Einzelnen, um sie entsprechend ihrer Qualifikationen einzusetzen und zu fördern? Gemeinsam an einem Strang ziehen, lautet das Ziel. Motiviertes, gut gelauntes und ausgeglichenes Personal bleibt der Praxis nicht nur länger treu, auch Patientinnen und Patienten wissen das zu schätzen. Und das ist gut fürs Praxis-Image.

Patientengespräche

KOMMUNIKATION IM CHIRURGISCHEN BEREICH

(für ZA + Team) Vortrag: 45 – 90 Min.

In einer modernen Zahnarztpraxis ist Qualität kein Zufall. Die eigene Arbeit ständig zu hinterfragen und kontinuierlich zu verbessern, ist ein wesentlicher Bestandteil.

Besonders im chirurgischen Bereich sind eine Vielzahl von Aufgaben zu erfüllen, damit die Behandlung für Zahnarzt und Team, aber auch für den Patienten reibungslos abläuft und auch im Anschluss mit keinen bösen Überraschungen gerechnet werden muss-

Dieser Vortrag / Workshop zeigt wichtige Meilensteine auf – von der Patientenaufklärung, der Kommunikation im Team bis hin zur Patienteninformation im Anschluss.

PATIENTENBERATUNG AT ITS BEST!

(für das ganze Team) Vortrag: 45 – 90 Min.

Sie wissen, welche Behandlungsmaßnahme für den Patienten die beste Lösung ist? Dann müssen Sie ihn „nur“ noch überzeugen. Eigentlich ganz einfach und doch für die meisten auch wieder nicht.

Eine gute Beratung ist für den aufgeklärten und selbstbewussten Patienten von heute von großer Wichtigkeit. Die Bedeutung gesunder, vor allem aber ästhetisch schöner Zähne für den persönlichen und beruflichen Erfolg ist kein Geheimnis mehr. Dementsprechend ist – trotz angespannter Wirtschaftslage – eine wachsende Zahl von Patienten bereit, in ihre Gesundheit und ihr Aussehen zu investieren. Vor allem dann, wenn ihnen umfassende Informationen und die richtigen Argumente zur Entscheidungsfindung an die Hand gegeben werden.

Da eine ausreichende und zufriedenstellende Aufklärung nicht immer stattfindet, ist die Verunsicherung der Patienten groß, ebenso die Verlockung, billigen Zahnersatz aus Fremdländern zu wählen.

Ihre beruflich-fachliche Qualifikation allein reicht für das Beratungsgespräch nicht aus. Die Patienten müssen und wollen umfassend informiert werden, benötigen aber auch Informationen über die zu tragenden Kosten. In jedem Gespräch ist deshalb auch ein gewisses Verkaufstalent gefordert. Über Geld zu reden stellt dabei die größte Hürde dar.

Ich mache Sie vertraut mit den Grundlagen erfolgreicher Gesprächsführung und Tipps für's „Verkaufsgespräch“ und Sie werden selbst erfahren, dass beraten und „verkaufen“ in der Zahnarztpraxis ist gar nicht schwierig ist.

PATIENTENTYPEN ERKENNEN UND PRAXISERFOLGE STEIGERN

(für das ganze Team) Vortrag: 45 – 60 Minuten

Jeder kennt die Situation, dass man Menschen begegnet, die einem sofort sympathisch sind und andere, mit denen man sich einfach schwer tut. Warum ist das so und welche Folgen hat unser Verhalten gegenüber diesen Mitmenschen, wenn sie als Patienten in der Praxis erscheinen? Und vor allen Dingen, kann man etwas ändern?

Wenn wir die freie Wahl haben, suchen wir uns Menschen aus, die zu uns passen. Das heißt, deren Verhalten unserem eigenen ähnlich ist. Dies gilt für die Auswahl der Freunde im privaten Bereich, als auch die Auswahl von Mitarbeitern im beruflichen Umfeld. Bei Patienten sieht die Angelegenheit anders aus. Bei der Terminvereinbarung kann man noch nicht wissen, mit welchem „Typ“ Patient man es zu tun bekommt.

Um erfolgreich und effizient mit allen Patienten umzugehen, ist auch das Erkennen des eigenen Selbst von Bedeutung. Erleben Sie eine spannende Reise vom ICH zum WIR und erfahren Sie dabei, wie Sie dadurch Ihre Beratungserfolge und somit Ihre Praxiserfolge steigern können.