

Service ist eine mächtige Dimension

Der Großteil der Patienten wechselt wegen Kleinigkeiten.

SERVICE IST EINE MÄCHTIGE DIMENSION im Portfolio der strategischen Positionierung. Warum wechseln Patienten den Arzt? Die meisten fühlten sich nicht gut aufgehoben oder nicht aufmerksam genug betreut. Der Großteil der Patienten wechseln wegen „Kleinigkeiten“ wie fehlender Wertschätzung, weil sie nicht ernst genommen werden, wegen unfreundlichen Verhaltens oder mangelnder Aufmerksamkeit. In erster Linie suchen Ihre Patienten die Lösung „eines Problems“. Diese Probleme werden nicht – wie allzu oft angenommen – allein durch die medizinische Versorgung gelöst, sondern auch durch „begleitende Serviceleistungen“. Das sind Dienstleistungen, die Sie Ihren Patienten anbieten, damit diese einen größeren Nutzen von Ihrer Kernleistung haben oder Hilfe bei der Lösung ihrer Probleme erhalten. Möchten Sie Ihre Patienten auf Dauer begeistern, ist „Service“ also auch für Sie als Arzt ein wichtiges Thema. Um die geplanten Maßnahmen realisierbar zu machen, empfiehlt es sich, eine „Servicestrategie“ für Ihre Praxis zu entwickeln. Diese Strategie muss alle Aufgaben berücksichtigen, die für Aufbau, Entwicklung und Pflege sämtlicher Serviceaktivitäten notwendig sind. Auch hier empfiehlt es sich, die Mitarbeiter miteinzubeziehen.

WICHTIGE SCHRITTE SIND DABEI:

Schritt 1: Status quo prüfen

Prüfen Sie Ihre aktuelle Situation:

- Welche Serviceleistungen bietet Ihre Ordination für Ihre Patienten?
- Wie empfinden Ihre Patienten diese Serviceleistungen?

- Auf welche Probleme Ihrer Patienten sind diese ausgerichtet?
- Welchen Nutzen bringen diese Serviceleistungen für Ihre Patienten?
- Mit wie vielen Patienten pflegen Sie regelmäßig Kontakte im Bereich des „Service“?

Schritt 2: Konkrete Überlegungen

Überlegen Sie, mit welchen zusätzlichen Dienstleistungen die Patienten zu begeistern sind. Machen Sie den Dialog mit dem Patienten zu einem festen Bestandteil Ihres Praxisleitbildes.

Arbeiten Sie regelmäßig an eigenen Ideen für Serviceleistungen. Nutzen Sie die Serviceleistungen auch dafür, die eigentlichen Kernleistungen laufend zu verbessern. Im Rahmen einer Patientenbefragung z.B. lässt sich auch die Wahrnehmung der Serviceleistungen Ihrer Ordination ebenso gut erheben wie Wünsche und ungelöste Probleme Ihrer Patienten.

Schritt 3: Konkretes Angebot entwickeln

Das Angebot muss folgende Anforderungen erfüllen: Sie müssen sich klarmachen, 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“, „das erleichtert mir das Leben“.

Die Rahmenbedingungen für eine professionelle Umsetzung müssen stimmen. Wenn erforderlich, sind organisatorische Abläufe im Praxisalltag zu ändern. Sammeln Sie mit Ihrem Team Ideen für mögliche Serviceangebote. Sprechen Sie mit ausgewählten Patienten über diese Ideen. 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.

10% RABATT FÜR ÄRZTEKRONE LESER!

Geförderter **KOMPAKTLERHANG**
„DIE PROFESSIONELLE ARZT-ASSISTENTIN“
 jetzt auch in Graz!

Die Förderung beträgt 2/3 –
 bei MitarbeiterInnen über 45 Jahre 3/4 der Kurskosten!

Trainingsinhalte:

- Das Telefon - der erste Eindruck zählt!
- Zeit und Stress
- Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Patienten
- Souveränes Auftreten - mit Patienten richtig gut umgehen

13.6.2008, 14.6.2008, 28.6.2008

Steirische Akademie für Allgemeinmedizin,
 Pestalozzistraße 62, 8010 Graz

Kosten ohne Förderung:

Euro 995,- inkl. Verpflegung und Unterlagen, exkl. USt.

Förderung und Rabatt nutzen und rasch anmelden!

Info und Hilfe bei den Fördermodalitäten:
 Viktoria Hausegger, mehr.wert. für ärzte und apotheker
 email: office@mehrwertmarketing.at, Tel. 0664/460 16 45

VIKTORIA HAUSEGGER

mehr.wert.

für ärzte und apotheker
 marketing, das gezielt bewegt

Tel. 0664/460 16 35

office@mehrwertmarketing.at

www.mehrwertmarketing.at

