

# „Gratisverkäufer“ sind Goldes wert

Aktive „Empfeher“ eines Arztes oder einer Ordination bleiben oft unbedankt

„Empfeher“ sind Botschafter der Leistungen einer Praxis, sozusagen kostenlose „Verkäufer“. Informationen über ihre Aktivitäten können als wertvolles Element im Marketing eingesetzt werden.

„Patienten, die ihren Arzt weiter empfehlen, bleiben meist unerkannt, unbedankt und unbelohnt“, weiß Viktoria Hausegger, Spezialistin für Ärztemarketing in Wien. Die kostenlose Mundpropaganda ist für eine Ordination allerdings Goldes wert.

Einem Empfeher gelingt es viel leichter als jedem Verkäufer, für etwas zu begeistern. Er hat einen Vertrauensbonus, macht neugierig und nimmt Ängste und Hemmschwellen. Seine Empfehlung wirkt glaubwürdig und neutral. Hierdurch verringern sich Widerstände erheblich. Empfohlene Leitungen sind quasi schon „vorverkauft“.

„Dies führt beim Empfohlenen“, so Hausegger, „zu einer positiveren Wahrnehmung, zu einer höheren Gesprächsbereitschaft, zu kürzeren Gesprächen und zügigen Entscheidungen.“ Oft resultieren daraus auch eine geringere Preis-

Sensibilität sowie erhöhte Loyalität – und damit schnell ein neues Empfehlungsgeschäft.

Dass Mund-zu-Mund-Werbung nicht nur gut fürs Image, sondern vor allem gut für die Erträge ist, gilt als Binsenweisheit. Doch dieses Phänomen wird nach wie vor gewaltig unterschätzt. „Viele Ärzte halten Empfehlungen offensichtlich für einen Glücksfall“, meint Hausegger. „Höchst selten weiß jemand genau, wer seine Empfeher sind, wie viele neue Patienten er durch diese bekommt und weshalb er von ihnen empfohlen wird.“

Doch Empfehlungs-Marketing ist das Mittel der Wahl in Zeiten tosender Preiskämpfe, nachlassender Werbewirkung und hoher Vergleichbarkeit. Einst nur die Frage nach ein paar Adressen, hat es sich

>> Um Patienten zu Botschaftern einer Ordination zu machen, muss der Arzt gute Gründe dafür liefern. <<



**Viktoria Hausegger**  
mehr.wert. für Ärzte und Apotheker. Tel. 0664/460-16-35  
www.mehrwertmarketing.at

mittlerweile mächtig weiter entwickelt. Die neuen Möglichkeiten, insbesondere das Internet, können die Marketingaktivitäten einer Ordination kräftig unterstützen und dabei eine Menge Kosten sparen. „Dabei gilt es“, so Hausegger, „die Patienten zu leidenschaftlichen Fürsprechern seiner Sache und zu Botschaftern seiner Ordination zu machen, wofür man natürlich gute Gründe liefern muss.“

## Empfehlungen analysieren

Wenn man nun einen Hinweis von einem Empfeher erhalten hat, ist die Analyse besonders wichtig. „Denn aus der Persönlichkeitsstruktur und dem Verhalten des Empfehlens lassen sich bereits erste Rückschlüsse auf die voraussichtlichen Wünsche und Bedürfnisse eines Interessierten ableiten“, betont Hausegger. Ein Empfeher hätte die Leistungen nie empfohlen, würde er nicht davon ausgehen, dass sein guter Rat beim Empfänger auf Gegenliebe stößt.

Genauso lohnt es sich, mit dem, der eine Empfehlung erhalten hat, besonders sorgfältig umzugehen. Man sollte – soweit möglich – den Namen des Empfehlens erfragen

und vor allem, welche spezifischen Leistungen er empfohlen hat. „Denn auf diese Leistungen wird der Empfohlene besonders achten, deswegen ist er ja gekommen“, fasst Hausegger zusammen. Eine Enttäuschung fiele nicht nur negativ auf den Arzt, sondern auch auf den Empfeher zurück. All diese Informationen können als Argumente z.B. in einen Info-Folder einfließen und hervorgehoben werden.

Wenn ein Arzt sein Augenmerk auf die Erfüllung der empfohlenen Leistungen legt, steuert er damit selbst, ob eine Weiterempfehlung die erste und letzte oder der Beginn einer ganzen Serie ist. „Der Empfeher wird sicher eine Rückmeldung erhalten“, so Hausegger. „Deswegen sollte man auch ihn, wenn irgendwie möglich, an der Freude darüber teilhaben lassen, dass durch seinen Impuls ein neuer Patient gewonnen wurde.“ MD ■

## EIN TIPP FÜR DIE PRAXIS



**Michael Dihlmann**  
Ressortleiter Praxis & Wirtschaft  
0664/144 98 94, michael@dihlmann.at

## Honorarerhöhungen zur Existenzsicherung

Inflation und Verwaltung schlucken Ärzteeinkommen. Das wissen mittlerweile auch die Ärztekammern. Die Inflation hat sich bedauerlicherweise nicht so entwickelt, wie vorausgesagt. Ebenso ist eine Reform des Gesundheitswesens bislang ausgeblieben. Stattdessen belasten die von manchen als Reform bezeichneten und von Jahr zu Jahr größer werdenden Verwaltungsanforderungen die Ärzte.

Ab einer bestimmten Einkommenskategorie sind Ärzte aber vierfach belastet – in Kärnten ist man der Problematik nun mit einer Kündigung des Kassenvertrages begegnet mit der Begründung: Dass es zusätzliche Kosten durch Verwaltung, speziell im Bereich EDV, gibt. Dass auch eine Inflation bei den Betriebsausgaben, speziell im Bereich Personalkosten mit 2,5 Prozent im Jahresschnitt, vorhanden ist. Dass die „kalte Steuerprogression“ durch konstante Steuergrenzen zuschlägt, während die Höchstbemessungsgrundlage für die Sozialversicherung jedes Jahr gnadenlos nach oben gedreht wird. Dass Honoraranpassungen unter einem Prozent im Vertrag stehen, obwohl die Einnahmen der GKK um mehr als drei Prozent pro Jahr steigen. Eines ist klar zu stellen: Um beim niedergelassenen Kassenarzt einen Ausgleich von Inflation und Verwaltungsaufwand in allen Bereichen herbeizuführen, wäre eine Anpassung der Kassenhonorare um mehr als sieben Prozent notwendig. Sämtliche Abschlüsse darunter bedeuten einen Verlust an Nettoeinkommen – und das jährlich. ■

## Gesetzlicher Schutz vor Diskriminierung

### Vorsicht bei Auflösung eines Dienstverhältnisses

Der gesetzliche Schutz für Arbeitnehmer bedeutet zugleich gewisse Einschränkungen für Arbeitgeber. Das gilt auch für die Begründung einer Entlassung im oder nach dem Probemonat.

„Im Regelfall wird bei Einstellung eines Dienstnehmers zuerst mündlich und dann mittels Dienstvertrag ein Probemonat fixiert“, so Horst Jünger, Steuerberater in Innsbruck. Innerhalb dieser Zeit ab Beschäftigungsbeginn kann das Dienstverhältnis jederzeit und ohne Angabe von Gründen von beiden Seiten gelöst werden. Längere Probezeiten sind laut Angestelltengesetz nicht möglich.

Ein Urteil des Obersten Gerichtshofes (OGH) schränkt diese „Freiheit“ mittlerweile allerdings etwas ein. Jünger nennt dazu ein Beispiel: Am 3. 4. 2006 wird eine neue Mitarbeiterin eingestellt und ein Probemonat vereinbart, der somit bis zum 2. 5. 2006 dauert. Am 19. 4. 2006 teilt diese Mitarbeiterin mit, dass sie schwanger ist. Am selben Tag erklärt der Dienstgeber, dass das Dienstverhältnis aufgelöst ist.

Diese Auflösung gefiel dem OGH nicht. Aufgrund der zeitlichen Nähe zwischen Bekanntgabe der Schwangerschaft und Auflösung des Dienstverhältnisses sei berechtigterweise anzunehmen, dass die Schwangerschaft der Auflösungsgrund sei. Damit werde aber

gegen das Gleichbehandlungsgesetz verstoßen. In diesem Fall kann die Dienstnehmerin berechtigt klagen und Schadenersatzansprüche geltend machen.

Eine besonnenere Reaktion kann jedoch zur rechtmäßigen Auflösung führen. „In so einem Fall sollte man die Mitteilung vorerst zur Kenntnis nehmen“, rät Jünger. „Am 28. 4. 2006 kann man dann der Dienstnehmerin erklären, das Dienstverhältnis aufzulösen.“

Entscheidend ist der Grund, z.B. dass die Erwartungen in punkto Fleiß, Engagement oder Pünktlichkeit nicht erfüllt wurden. Eine Anfechtung der Auflösung ist zwar auch in diesem Fall möglich, wird aber schwer gelingen, weil andere Gründe als die Schwangerschaft geltend gemacht wurden.

### Diskriminierende Gründe

Jünger empfiehlt daher, bei Auflösung während der Probezeit niemals Bezug auf „diskriminierende“ Gründe zu nehmen. Die Beendigung des Dienstverhältnisses während der Probezeit könne nicht nur bei geschlechtlicher Diskriminierung angefochten werden, sondern beispielsweise auch bei Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder Weltanschauung, des Alters, der sexuellen Orientierung oder einer Behinderung. MD ■

### Termine:

19. und 20.5. 2006: Activ Sunny-Hotel Sonne, 6365 Kirchberg/Tirol

### Programm:

FR 15.30 bis 16.45 Uhr: Marketing und Standortanalyse  
FR 16.45 bis 19.00 Uhr: Ärztliche Aufklärung und Haftung, Versicherungsmanagement  
SA 9.30 bis 10.30 Uhr: Ärztliche Praxis im Spannungsfeld Steuer und Betriebswirtschaft  
SA 10.45 bis 12:15 Uhr: Maßgeschneiderte Finanzierung  
SA 12:15 bis 13:30 Uhr: Praxis-EDV  
SA 14:30 bis 15:30 Uhr: Praxisgründungs-Planspiel  
SA 15:45 bis 17:00 Uhr:

### Infos und Anmeldung:

Tel. 0316/32-50-55 oder 0664/8106403, Fax 0316/32-50-55-4; e-Mail: dagmar.triller@basler.co.at; Seminargebühr: Euro 95,- (steuerlich absetzbar) Konto Nr. 32029180000 bei der Ärztebank (BLZ 18130), Anmeldung und Überweisung spätestens 14 Tage vor gewünschtem Termin. Achtung: begrenzte Teilnehmerzahl!