



Ein Schlüssel zum Erfolg – welches Potenzial Tierarztassistenten bieten

Ob Ihre Klientel nur Laufkundschaft ist oder immer wieder kommt, hängt zu einem großen Teil auch vom Praxisumfeld ab. TierärzthelferInnen sind ein wesentlicher Teil davon.

VON VIKTORIA HAUSEGGER

Erster Eindruck Der Erfolg in der modernen Praxis hängt auch wesentlich von Qualifikation und Effizienz des Praxisteams ab – und hier ist längst nicht mehr nur die fachliche Qualifikation gefragt, auch der professionelle Umgang sowohl mit Ihrer Klientel, das Auftreten und die Wirkung auf das Gegenüber gewinnt immer mehr an Bedeutung.

Untersuchungen zeigen: Entscheidungen des Tierhalters für – oder gegen – eine Praxis werden zum Großteil auch vom Umfeld und den MitarbeiterInnen bestimmt! Für den Praxisinhaber sind motivierte AssistentInnen

- mit Freude an der Arbeit,
- die sich mit dem Praxisleitbild und den Praxiszielen identifizieren und
- ihre Fähigkeiten zur Erreichung der Praxisziele engagiert und optimal einsetzen,

also enorm wichtige Faktoren für einen dauerhaften Praxiserfolg.

Mehrere Disziplinen Aber der Beruf der TierarztassistentIn und die täglichen Anforderungen werden vielerorts noch unterschätzt: Für die MitarbeiterInnen hat sich vieles verändert, die gesteigerten Erwartungen und Forderungen der Tierhalter verlangen heute ein professionelles und sicheres Agieren: ArztassistentInnen müssen heute mehrere „Disziplinen“ professionell beherrschen.

- Telefonistin
- Office Managerin
- Kommunikationsschnittstelle zwischen Arzt/Patient
- Anlaufstelle für kleinere und größere Probleme
- Profi in Sachen Konfliktmanagement.

Darüber hinaus ist hohe Flexibilität im Managen der verschiedenen Aufgaben gefragt – souveränes Zeit- und Selbstmanagement ist also eine Grundlage für die tägliche Arbeit in der Praxis. Doch welches Rüstzeug für diese Anforderungen können die MitarbeiterInnen in Tierarztpraxen tatsächlich mitbringen?

„Gutes Konfliktmanagement ist ein wichtiger Schlüssel zur Zufriedenheit Ihrer Klientel; der tägliche Umgang mit besorgten Tierhaltern ist nicht immer einfach.“

Die überwiegende Mehrzahl der TierärzthelferInnen verfügt über einen mittleren Bildungsabschluss, wichtige Schlüsselqualifikationen werden einfach vorausgesetzt:

Telefonorganisation Das Telefon ist eines der wichtigsten „Patientenbindungsinstrumente“ Ihrer Praxis. Telefonieren wird jedoch weder im Rahmen der schulischen oder beruflichen Ausbildung gelernt, es wird einfach als Qualifikation angesehen, über die jeder einfach zu verfügen hat. Selten wird überprüft, ob jemand „gut“ oder „schlecht“ telefoniert. Dabei entsteht am Telefon der erste und damit entscheidende Eindruck. Überlassen Sie Ihre Telefonorganisation also nicht dem Zufall!

Auch der Umgang mit „schwierigen Patienten“ muss gekonnt sein. Gutes Konfliktmanagement ist ein wichtiger Schlüssel zur Zufriedenheit Ihrer Klientel: Der tägliche Umgang mit besorgten Tierhaltern ist nicht immer einfach; oft haben sie Angst um ihre Lieblinge und sind deshalb gereizt und fordern rasche Hilfe. OrdinationsmitarbeiterInnen sind im Umgang mit Konfliktsituationen meist nicht geschult und oft überfor-

dert. Gerade in diesen für das Image der Praxis wichtigen Situationen wird leider oft falsch reagiert und der richtige Umgang mit Beschwerden stark vernachlässigt.

Selbstmanagement Dabei sind die Beschwerden für Sie als Praxisinhaber besonders wertvoll – denn sie können den Anstoß dazu geben, die Leistungen und damit die Zufriedenheit Ihrer Klientel laufend zu verbessern.

Dazu kommt, dass diese Situationen zum ohnehin schon vorhandenen Stress zusätzlichen Stress verursachen. Um damit gut umgehen zu können, ist es wichtig, die eigenen Stärken und Engpässe zu kennen, um auch in kritischen Situationen das persönliche Zeit- und Selbstmanagement ruhig und souverän zu meistern. Damit wird eine wichtige Erfolgsgrundlage für Effektivität und Zeitsouveränität gelegt.

Optimaler Auftritt Souverän aufzutreten und mit Ihren „Patienten“ richtig gut umzugehen, erfordert also ein hohes Maß an Wissen und Fachkenntnis und setzt ein positives Selbstwertgefühl voraus. Dazu gehört es eben auch, als TierarztassistentIn das Wichtigste über Kleidung, Kommunikation und Kontaktpflege zu wissen. Die eigene Wahrnehmung im Umgang mit Patienten sollte geschärft sein und angemessene Verhaltensweisen beherrscht werden. Souveränes Auftreten ist gerade in Tierarztpraxen ein wichtiges Thema, denn es geht zu einem sehr großen Teil um Vertrauen. Einem unsicher wirkenden, hektischen oder gar unfreundlichen Ordinationsmitarbeiter wird kein Vertrauen geschenkt; hier fühlen sich Tierhalter mit ihren Schützlingen nicht gut aufgehoben. Nur zufriedene Menschen kommen wieder und empfehlen Sie weiter! Dies ist der beste Beweis für eine optimale Verbindung von fachlichem Know-how, Professionalität, Image und perfekter Betreuung.

MitarbeiterInnen, die professionell auftreten und auch in schwierigen Situationen gekonnt reagieren, sind in der Tierarzt-

„Ich vertraue den Analysegeräten von IDEXX – sie ermöglichen mir unmittelbare therapeutische Entscheidungen“



IDEXX ProCyte Dx®
Hämatologie-Analysegerät

IDEXX Vet Med Labor GmbH
Börsegasse 12/1 · A-1010 Wien
www.idexx.at
0650 611 11 61
info-austria@idexx.com

IDEXX
LABORATORIES



© SYC

praxis ein wesentlicher Erfolgsfaktor, weiß Viktoria Hausegger, Spezialistin für Ärztemarketing und Autorin des Fachbuchs „Erfolgreiches Marketing für die Arztpraxis – verständlich, zielgerichtet, leicht umsetzbar“: „Im Beratungsalltag sehen wir tagtäglich, in welchen Bereichen die MitarbeiterInnen in Arztpraxen noch Unterstützung brauchen, um

- auch mit den gesteigerten Ansprüchen sicher und souverän umzugehen,
- damit das Image der Praxis nachhaltig zu stärken
- sowie die Loyalität der Klientel positiv beeinflussen und steigern zu können.“

„Gutes Konfliktmanagement ist ein Schlüssel zur Zufriedenheit Ihrer Klientel; der Umgang mit besorgten Tierhaltern ist nicht einfach.“

Der Ton macht die Musik Die MitarbeiterInnen sind entscheidende Faktoren für den Ruf und den nachhaltigen Erfolg einer Praxis – die medizinische Leistung an und für sich kann vom Tierhalter nicht beurteilt werden, deshalb beurteilt er unbewusst Faktoren, die für ihn bewertbar sind; dazu zählt an erster Stelle die Art und Weise, wie man mit ihm umgeht.

„Es macht nämlich auch in Tierarztpraxen langfristig keinen Sinn, in klassische Ordinationsmarketingmaßnahmen zu investieren, wenn die Mitarbeiter nicht verstehen, dass auch eine Praxis ein Unternehmen ist, das von seinen ‚Kunden‘ lebt, sie

die erarbeitete Philosophie nicht umsetzen können und diese es nicht schaffen, an der Verwirklichung die gesetzten Ziele (mit-) zu arbeiten“, so Hausegger.

© mehr.wert.marketing



Viktoria Hausegger

ist dipl. Marketingmanagerin und spezialisiert auf die Beratung von Ärzten und Apothekern. Mit ihrer Agentur „mehr.wert. für ärzte und apotheker“ entwickelt sie wirkungsvolle Marketingkonzepte. Web: www.mehrwertmarketing.at

Seminarangebot

Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“

Termine:
09.03., 10.03. + 24.03.2012 in Salzburg,
Paracelsus Medizinische Privatuniversität
20.04., 21.04. + 05.05.2012 in Wien, Kanzlei Leonhart & Leonhart

5-teiliges Kompakttraining, u.a. „Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten“, „Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag“ und „Kommunikation + Telefon – die Visitenkarte Ihrer Ordination“

Förderung + Rabatt nützen und rasch anmelden.
Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität.
Förderung von 60–70% der anerkannten Kurskosten möglich!
5% Rabatt für *vet journal*-Leser zusätzlich.
Kosten ohne Förderung + Rabatt: 995 € pro 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