

# Erfolgsfaktor Arzt-Assistentin

Der Erfolg einer Arztpraxis spiegelt die Qualität des gesamten Teams.

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

Untersuchungen zeigen: Entscheidungen des Patienten für – oder gegen – eine Praxis werden zum Großteil auch vom Umfeld und den Mitarbeiterinnen bestimmt.

Für den Praxisinhaber sind motivierte Mitarbeiter

- mit Freude an der Arbeit.
  - Menschen, die sich mit dem Praxisleitbild und den Praxiszielen identifizieren und
  - die ihre Fähigkeiten zur Erreichung der Praxisziele engagiert und optimal einsetzen,
- also enorm wichtige Faktoren für einen dauerhaften Praxiserfolg.

Der Beruf der Zahnarzt-Assistentin und die täglichen Anforderungen werden; vielerorts unterschätzt. Für die Mitarbeiter hat sich vieles verändert: Die gesteigerten Erwartungen und Forderungen der Patienten verlangen ein professionelles und sicheres Agieren, und Arzt-Assistentinnen müssen

heute mehrere „Disziplinen“ professionell beherrschen:

- Telefonistin
- Office Managerin
- Kommunikationsschnittstelle zwischen Arzt und 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.

## Schlüsselqualifikationen

Doch welches Rüstzeug für diese Anforderungen können die Mitarbeiterinnen in Zahnarztpraxen tatsächlich mitbringen? Die überwiegende Mehrzahl verfügt über einen mittleren Bildungsabschluss, wichtige Schlüsselqualifikationen werden einfach vorausgesetzt:

- **Das Telefon** ist eines der wichtigsten Patientenbindungsinstrumente Ihrer Praxis. Telefonieren wird jedoch weder im Rahmen der schulischen, noch der 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 gelernt werden. Gutes Konfliktmanagement ist ein wichtiger Schlüssel zur Patientenzufriedenheit: Der tägliche Umgang mit einer Vielzahl an Patienten ist nicht immer einfach. Oft haben diese Angst, sind deshalb gereizt und fordern Aufmerksamkeit sowie rasche Hilfe. Ordinationsmitarbeiterinnen sind im Umgang mit Konfliktsituationen meist

nicht geschult und überfordert. Gerade in diesen für das Image der Praxis wichtigen Situationen wird daher leider oft falsch reagiert – der richtige Umgang mit Beschwerden stark vernachlässigt. Dabei sind die Beschwerden für Sie als Praxisinhaber besonders wertvoll, denn sie können den Anstoß dazu geben, die Leistungen und damit die Zufriedenheit Ihrer Patienten 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.
- **Souverän aufzutreten und mit 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 Zahnarzt-Assistentin das wichtigste über Kleidung, Kommunikation und Kontaktpflege zu wissen. Die eigene Wahrnehmung im Umgang mit Patienten sollte geschärft sein und angemessene Verhaltensweisen beherrscht werden.

## Vertrauen schaffen

Souveränes Auftreten ist gerade in Zahnarztpraxen 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 Patienten 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.



Abb. 1: Der Erfolg in der modernen Praxis hängt auch wesentlich von Qualifikation und Effizienz des Praxisteam ab.



© Volker Witt / fotolia.com

Abb. 2: Das Telefon ist eines der wichtigsten Patientenbindungsinstrumente Ihrer Praxis.

### Praxismarketing

Mitarbeiterinnen, die professionell auftreten und auch in schwierigen Situationen gekonnt reagieren, sind in der Zahnarztpraxis ein wesentlicher Erfolgsfaktor – weiß Viktoria Hausegger, Spezialisten für Ärztemarketing und Autorin des Fachbuches „Erfolgreiches Marketing für die

Arztpraxis – verständlich, zielgerichtet, leicht umsetzbar“.

„Im Beratungsalltag sehen wir tagtäglich, in welchen Bereichen die Mitarbeiterinnen einer Zahnarztpraxis Unterstützung brauchen, um

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

Die Mitarbeiter sind entscheidende Faktoren für den Ruf und den nachhaltigen Erfolg einer Praxis: Die medizinische Leistung an und für sich kann vom Patienten nicht beurteilt werden, deshalb beurteilt er Faktoren, die für ihn bewertbar sind – dazu zählt an erster Stelle die Art und Weise, wie man mit ihm umgeht.

Das auf Praxis- und Personalmarketing spezialisierte Unternehmen, hat

aufgrund dieser Erfahrungen einen 5-teiligen Lehrgang für Arzt-Assistentinnen entwickelt, um die Mitarbeiter in den wichtigsten Bereichen im Umgang mit Patienten nachhaltig zu unterstützen.

„Es macht nämlich auch in Zahnarztpraxen langfristig keinen Sinn, in klassische Ordinationsmarketingmaßnahmen zu investieren, wenn die Mitarbeiter nicht verstehen, dass eine Arztpraxis ein Unternehmen ist, das von seinen Kunden lebt, die erarbeitete Philosophie nicht umsetzen können oder es nicht schaffen, an der Verwirklichung der gesetzten Ziele (mit-) zu arbeiten“, so Hausegger.

Eine gute Schulung macht hier den entscheidenden Unterschied – eine Investition, die sich lohnt.

### Informationen:

Viktoria Hausegger,  
www.mehrwertmarketing.at



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!**

**12./13.04. + 27.04. 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 % SONDERRABATT FÜR LESER DER STOMATOLOGIE**



Lehgangsinhalte 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 nützen 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](mailto:office@mehrwertmarketing.at); [www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)**