

# Inhaltsverzeichnis

---

1	<b>Der Zahnarzt als Unternehmer</b> .....	1
	<i>Francesco Tafuro</i>	
1.1	<b>Das Behandlungskonzept: Mehr Individualität wagen</b> .....	2
1.1.1	POS: Die persönliche Erfolgsstrategie in die Praxis integrieren .....	4
1.1.2	Persönlichkeit aufbauen .....	7
1.2	<b>Selbstmanagement</b> .....	10
1.2.1	Zeitmanagement mithilfe eines Coaches .....	11
1.3	<b>Lösungen finden statt Probleme suchen</b> .....	17
1.3.1	Der professionelle Umgang mit Konflikten und Widerstand im Praxisalltag .....	18
1.3.2	Entscheidungen treffen – Probleme lösen .....	20
1.4	<b>Dem Stress entspannt ins Auge blicken</b> .....	21
1.4.1	Lernen, mit Ängsten umzugehen .....	21
1.4.2	Stressmanagement .....	23
1.4.3	Selbsttest: Innere Antreiber .....	24
1.5	<b>Interview mit Jörn Ehrlich (V.I.E.L. – Coaching + Training, Hamburg)</b> .....	27
2	<b>Der professionelle Praxisauftritt</b> .....	31
	<i>Nicole Franzen</i>	
2.1	<b>Der Patient von heute</b> .....	32
2.1.1	Ein Verhältnis im Wandel .....	32
2.1.2	Wonach beurteilen Patienten eine Praxis? .....	33
2.1.3	Mit Marketing zum Erfolg .....	33
2.2	<b>Marketing, Werbung oder PR?</b> .....	34
2.3	<b>Mit Konzept zum Erfolg – PR richtig planen</b> .....	36
2.4	<b>Identität schaffen (Corporate Identity)</b> .....	42
2.5	<b>Erfolgreich intern kommunizieren</b> .....	46
2.6	<b>Pressearbeit</b> .....	49
2.6.1	Ihr Weg in die Presse .....	49
2.6.2	Presseverteiler und Themenplanung .....	50
2.6.3	Pressemitteilung .....	51
2.7	<b>Patienteninformation</b> .....	51
2.7.1	Broschüre, Flyer und Praxiszeitung .....	52
2.7.2	Veranstaltungen .....	52
2.7.3	Post vom Arzt .....	53
2.7.4	Bewegte Bilder .....	53
2.8	<b>Neue Medien/Internet</b> .....	54
2.8.1	Der eigene Internetauftritt .....	54
2.8.2	Informationspflichten auf Ihrer Homepage .....	54
2.8.3	Soziale Netzwerke .....	55
2.9	<b>Beispiel einer erfolgreichen Praxisanalyse</b> .....	56
2.10	<b>In 5 Schritten zur richtigen Agentur</b> .....	59
2.11	<b>Interview mit Rechtsanwalt Dr. Karl-Heinz Schnieder (Fachanwalt für Medizinrecht, Fachanwalt für Sozialrecht) zum Thema »Marketing in der Zahnarztpraxis«</b> .....	62

3	<b>Betriebswirtschaft in der Zahnarztpraxis</b> .....	65
	<i>Francesco Tafuro und Uwe Schäfer</i>	
3.1	<b>Die Analyse einer Praxis anhand der BWA und mit Hilfe von Praxis-Benchmarking</b> ...	67
3.1.1	Die Liquiditätsplanung .....	72
3.1.2	Die Rentabilität .....	75
3.1.3	Der Umsatz .....	77
3.1.4	Zusammenfassende Beurteilung des Praxisfalls .....	81
3.2	<b>Praxiswertermittlung und Praxiskäufertrends</b> .....	81
3.2.1	Wege zur Praxiswertermittlung .....	82
3.3	<b>Begriffserläuterungen für die BWA</b> .....	84
3.4	<b>Zehn Leitsätze für ein wirtschaftlich erfolgreiches Praxismanagement</b> .....	87
4	<b>Aufbau und Führung eines Erfolgsteams</b> .....	89
	<i>Francesco Tafuro</i>	
4.1	<b>Personalauswahl: vom Profil zum gewinnenden Erstgespräch</b> .....	91
4.1.1	Anforderungsprofil anhand des Stellenprofils .....	92
4.1.2	Die Stellenausschreibung .....	92
4.1.3	Das Bewerbungsgespräch .....	93
4.1.4	»Azubi-Casting« – ein Assessment-Center zum Finden der geeigneten Auszubildenden .....	98
4.2	<b>Erfolgreiche Einarbeitung von Mitarbeiterinnen</b> .....	99
4.2.1	Der richtige Einstieg für »die Neue« .....	99
4.2.2	Feedback und Einarbeitungskontrolle .....	99
4.3	<b>Die Entwicklung eines Praxisteams fördern</b> .....	100
4.3.1	Die Phasen der Teamentwicklung .....	102
4.3.2	Die Aufgaben der Führungskraft in den einzelnen Phasen .....	102
4.3.3	Merkmale eines Teams nach Abschluss der einzelnen Phasen .....	106
4.4	<b>Die Wahl des richtigen Führungsstils</b> .....	107
4.4.1	Welcher Führungsstil passt zu Ihnen? .....	107
4.4.2	Coaching als Führungsstil: Elemente erfolgreicher Mitarbeiterführung .....	108
4.5	<b>Kündigung</b> .....	113
4.5.1	Schreiben eines qualifizierten Zeugnisses .....	114
4.6	<b>Stellenbeschreibungen und Teamkommunikation</b> .....	116
4.6.1	Leitfaden Teammeetings .....	116
4.6.2	Aufgaben- und Kompetenzverteilung .....	117
4.6.3	Wenn die Praxis weiter wächst .....	118
4.6.4	Verhaltensregeln für das Team (Praxisbeispiel) .....	122
4.7	<b>Leistungszulagen als Motivationsfaktor</b> .....	123
4.7.1	Einzelbonus .....	123
4.7.2	Teamzulage .....	124
4.7.3	Verteilungsschlüssel .....	125
4.7.4	Führungskonzept .....	125
5	<b>Organisation und Zeitmanagement</b> .....	127
	<i>Francesco Tafuro</i>	
5.1	<b>Visitenkarte Telefon: Die Grundregeln eines effektiven Telefonats</b> .....	128
5.2	<b>Die Rezeption als Ort des Empfangs</b> .....	130

5.2.1	Wartezeitmanagement	130
5.2.2	Positiver Umgang mit Kritik	131
5.2.3	Praxisbeispiel: Verhaltensknigge für den professionellen Umgang mit (Neu-)Patienten	134
5.3	<b>Das professionelle Terminmanagement: Der Praxisterminplaner</b>	136
5.3.1	ABC-Einteilung Ihrer Patienten	136
5.3.2	Die richtige Fragetechnik	138
5.3.3	Terminblöcke	138
5.4	<b>Praxisbeispiel: Qualitätsmanagement in Zahnarztpraxen – Last oder Lust?</b>	139
6	<b>Effektive Beratungsgespräche durch das Erfolgsteam Zahnarzt und Mitarbeiterinnen</b>	149
	<i>Francesco Tafuro und Dörte Kruse</i>	
6.1	<b>Organisatorische Vorbereitung</b>	151
6.2	<b>Die 5 Phasen des »Zwei-Gewinner-Gesprächs«</b>	153
6.2.1	Phase 1: Einstimmen auf den Patienten	153
6.2.2	Phase 2: Fragen stellen, aktiv zuhören und Ihren Patienten ehrlich verstehen wollen	154
6.2.3	Phase 3: Präsentation Ihres Behandlungsvorschlags	155
6.2.4	Phase 4: Preis benennen – aber richtig	156
6.2.5	Phase 5: Entscheidung, individuelle Kostenplanerstellung und Terminierung	156
6.3	<b>Die Körpersprache sagt mehr als 1000 Worte</b>	156
6.3.1	Merkmale der Körpersprache	157
6.3.2	Umsetzen in den Praxisalltag	158
6.4	<b>Ihr Mitarbeiterinnenteam aktiv in der Beratung</b>	159
6.5	<b>Beispielfragen</b>	160
6.5.1	Themenbezogene Fragen	161
6.5.2	Die Anpassung der Fragetechnik an den Gesprächspartner	161
6.6	<b>Die Patiententypen nach den Kriterien des Neurolinguistischen Programmierens (NLP)</b>	164
6.6.1	Visueller Typ	164
6.6.2	Kinästhetischer Typ	164
6.6.3	Auditiver Typ	165
6.6.4	Anwendung auf das Beratungsgespräch	165
6.7	<b>Beratungsschemata</b>	165
6.8	<b>So gehen Sie gelassen und souverän mit Einwänden um</b>	165
6.9	<b>Interview mit Dörte Kruse, Kommunikationsexpertin für Zahnärzte und Ärzte</b>	167
7	<b>Der Zahnarzt in der Zukunft</b>	171
	<i>Francesco Tafuro und Nicole Franzen</i>	
7.1	<b>Trends in der Zahnarztpraxis</b>	172
7.1.1	Mehr Komfort für Patienten und Zahnarztpraxen – Praxiskonzept und Marketing	172
7.1.2	Patientenverhalten im Internet	173
7.1.3	Der Einfluss des ästhetischen Bewusstseins der Patienten	174
7.1.4	Personalstruktur im Wandel	175
7.1.5	Einzel- oder Gemeinschaftspraxis?	175
7.2	<b>Vereinbarkeit von Familie und Praxis</b>	176
7.2.1	Work-Life-Balance für Ihre Praxis	176

7.2.2	Beruf und Familie im Wandel der Zeit – Die Zahnmedizin wird weiblich.....	177
7.2.3	Die familienfreundliche Praxis.....	177
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	183
	<b>Portraits der Autoren und Interviewpartner</b> .....	187
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	191



<http://www.springer.com/978-3-642-17169-7>

Unternehmen Zahnarztpraxis - die Bausteine des Erfolgs

Teamführung, Betriebswirtschaft, Marketing, Zeitmanagement, Zukunftstrends

Tafuro, F.; Tholfus, N.

2012, XIV, 198 S. 23 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-17169-7