

Labormanagement

Das erfolgsorientierte Dentallabor

1. Grundlagen der optimierten Laborführung

Das Unternehmen „Dentallabor“

- Betriebswirtschaft
 - Wirtschaftlichkeit
 - Kennzahlen; Kennzahlensysteme
 - Produktivität
 - Leistungsbezogene Vergütungsmodelle
 - Ziele, Planung, Kontrolle
 - Strategische Planung, strategisches Denken
 - Stärken und Schwächen des Labors erkennen
- Organisation und Personal
 - Führung und Führungsgrundsätze
 - Motivation
 - Arbeitszeitmodelle
 - Organisationsanweisungen
 - Leitbild und Philosophie
 - Labororganisation, Labormanagement
 - Die Dentalberatung
 - Das Erkennen des unzufriedenen Zahnarztes
- Kunden überzeugen durch Professionalität
 - Der erste Eindruck ist entscheidend
 - Was wollen meine Zahnärzte wirklich
 - Die Erwartungen übertreffen
 - Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen
 - Alleinstellungsmerkmale
 - Das eingespielte Team
 - Die eigenen Leistungen überzeugend präsentieren
 - Die Werbung des zahntechnischen Labors
 - Wie unterscheide ich mich vom Kollegen
 - Spezialisierung auf Zielgruppen
 - Spezialisierung auf Techniken
 - Erkennen von Trends
 - Das Leistungsangebot verbessern
 - Die Dienstleistungen erweitern
 - Was ich von meinen Zahnärzten wissen muss
- Das Erscheinungsbild des Erfolgreichen
 - Den Kunden gegenüber
 - Den Mitarbeitern gegenüber
 - Den Kreditgebern gegenüber
 - Den Geschäftspartnern gegenüber
 - Die Arbeit mit externen Beratern
 - Die regelmäßige Erfolgskontrolle
 - Wann ist Hilfestellung notwendig
 - Aktion statt **Re**-Aktion
 - Reagieren auf Veränderungen

Labormanagement

Das erfolgsorientierte Dentallabor

2. Gewinnoptimierte Laborführung (Individuelle Maßnahmen)

(Mit der richtigen Laborstrategie zum Erfolg)

- Begeisterte Kunden durch ein motiviertes und engagiertes Laborteam
 - Verbesserung der Organisation
 - Mitarbeiterbefragung
 - Betriebsklima
 - Definition von Unternehmenszielen
 - Was ich von meinen Kunden wissen muss
 - Das Leistungsspektrum erweitern
 - Individuelle Serviceleistungen für den Zahnarzt
 - Die Zufriedenheit meiner Zahnärzte steigern
 - Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen
 - Die Kommunikation verbessern
 - Die individuelle Laborphilosophie

- Mehr Umsatz und Gewinn
 - Schwachstellen und Fehlentwicklungen
 - Vorhandene Kennzahlen und deren Interpretation
 - Kostenanalyse
 - Welche Zahlen muss ich kennen
 - Was muss ich planen
 - Was muss ich kontrollieren
 - Wie reagiere ich auf Abweichungen
 - Die Daten des Steuerberaters ergänzen
 - Wie erhöhe ich die Liquidität

- Der Laborinhaber als Unternehmer
 - Betriebswirtschaftliche Anforderungen
 - Labormanagement
 - Organisation und Personal
 - Der Zahnarzt als Partner
 - Kunden gewinnen und binden
 - Anders sein als andere

3. Individuelle Einzelbausteine

- Wirtschaftlichkeitsanalyse
- Planen, Umsetzen, Kontrollieren
- Labororganisation
- Kunden gewinnen und binden
- Personal und Führung
- Professionelles Labormanagement
- Schwachstellen und Fehlentwicklungen
- Kommunikation heißt nicht nur reden (Erfolgreiche Kommunikation)
- Die Praxis als Team
- Die Erwartungen von Zahnärzten und Patienten erfahren und erfüllen

Labormanagement

Das erfolgsorientierte Dentallabor

4. Individuelle Lösungen (auf Anfrage)

- Vergütungsmodelle
- Laboranalysen
- Kennzahlensysteme
- Auswertungsprogramme
- Coaching