

# Praxismanagement

## Der Zahnarzt als Unternehmer

### 1. Gewinnoptimierte Praxisführung (Grundlagen)

Das System „Zahnarztpraxis“

- Betriebswirtschaft
  - Wirtschaftlichkeit
  - Kennzahlen
  - Produktivität
  - Leistungsbezogene Vergütungsmodelle
  - Ziele, Planung, Kontrolle
  - Strategische Planung, strategisches Denken
  - Stärken und Schwächen der Praxis erkennen
  
- Organisation und Personal
  - Führung und Führungsgrundsätze
  - Motivation
  - Arbeitszeitmodelle
  - Organisationsanweisungen
  - Leitbild und Philosophie
  - Praxisorganisation, Praxismanagement
  - Die Dentalberatung
  - Das Erkennen des unzufriedenen Patienten
  
- Kunden überzeugen durch Professionalität
  - Der erste Eindruck ist entscheidend
  - Was wollen meine Patienten wirklich
  - Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen
  - Alleinstellungsmerkmale
  - Das eingespielte Team
  - Die eigenen Leistungen überzeugend präsentieren
  - Die Werbung des Zahnarztes
  - 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 Patienten wissen muss
  - Welche Instrumente sind für meine Praxis erfolgversprechend
  - Wie helfe ich dem Patienten bei seiner Entscheidung
  
- Das Erscheinungsbild des Erfolgreichen
  - Dem Kunden gegenüber
  - Dem Mitarbeiter gegenüber
  - Dem Kreditgeber gegenüber
  - Den Geschäftspartnern gegenüber
  - Die Arbeit mit externen Beratern
  - Die regelmäßige Erfolgskontrolle
  - Wann ist Hilfestellung notwendig
  - Aktion statt **Re**-Aktion
  - Reagieren auf Veränderungen

# Praxismanagement

## Der Zahnarzt als Unternehmer

### 2. Gewinnoptimierte Praxisführung (Individuelle Maßnahmen)

(Mit der richtigen Praxisstrategie zum Erfolg)

- Begeisterte Patienten durch ein motiviertes und engagiertes Praxisteam
  - Verbesserung der Praxisorganisation
  - Mitarbeiterbefragung
  - Betriebsklima
  - Definition von Unternehmenszielen
  - Was ich von meinen Kunden wissen muss
  - Das Leistungsspektrum erweitern
  - Individuelle Serviceleistungen für den Kunden
  - Die Zufriedenheit der Patienten steigern
  - Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen
  - Die Kommunikation verbessern
  - Die individuelle Praxisphilosophie
  
- 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 schone ich mein Budget
  
- Der Zahnarzt als Unternehmer
  - Betriebswirtschaftliche Anforderungen
  - Praxismanagement
  - Organisation und Personal
  - Das Labor als Partner
  - Kunden gewinnen und binden
  - Anders sein als andere

### 3. Individuelle Einzelbausteine

- Wirtschaftlichkeitsanalyse
- Planen, Umsetzen, Kontrollieren
- Praxisorganisation
- Kunden gewinnen und binden
- Personal und Führung
- Professionelles Praxismanagement
- Schwachstellen und Fehlentwicklungen
- Kommunikation heißt nicht nur reden (Erfolgreiche Praxiskommunikation)
- Die Praxis als Team
- Die Erwartungen der Patienten erfahren und erfüllen

**4. Individuelle Lösungen (auf Anfrage)**

- Vergütungsmodelle
- Praxisanalysen
- individuelle Kennzahlen – und Auswertungsprogramme
- Coaching
- Testbesuche