

# Inhalt

Vorwort .....	4
Autorenverzeichnis .....	6
<b>1 Der Patient ist Kunde, der Kunde ist König .....</b>	<b>7</b>
1.1 Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen .....	8
1.2 Rechtliche Grundlagen des Patientenmanagements .....	13
1.2.1 Behandlungsvertrag .....	13
1.2.2 Datenschutz-Grundverordnung .....	15
1.2.3 Schweigepflicht .....	16
1.2.4 Patientenrechtegesetz .....	17
1.3 Patientenzufriedenheit und Praxiserfolg .....	24
1.3.1 Kontaktaufnahme .....	25
1.3.2 Der verärgerte Patient .....	28
1.3.3 Der resignierte Patient .....	29
1.3.4 Der zufriedene Patient .....	30
1.3.5 Der begeisterte Patient .....	30
1.3.6 Fazit .....	31
<b>2 Wie Erwartungen gebildet werden .....</b>	<b>35</b>
2.1 Besonderheiten von Patientenerwartungen .....	36
2.2 Beeinflussung von Patientenerwartungen .....	37
2.3 Erwartungsmanagement in Zahnarztpraxen .....	40
<b>3 Qualität aus Patientensicht .....</b>	<b>49</b>
3.1 Behandlungsqualität und Servicequalität .....	51
3.2 Modelle der Dienstleistungsqualität .....	57
3.3 „SERVQUAL“ in Zahnarztpraxen .....	67
3.3.1 Zuverlässigkeit .....	68
3.3.2 Souveränität .....	70
3.3.3 Einfühlungsvermögen .....	72
3.3.4 Entgegenkommen .....	73
3.3.5 Materielles .....	75

<b>4</b>	<b>Außendarstellung der Praxis</b> .....	77
4.1	Online-Präsenz .....	78
4.1.1	Benennen von Stärken und Schwächen .....	80
4.1.2	Farben und ihre Wirkung .....	82
4.1.3	Die Gestaltung einer Homepage .....	83
4.1.4	Die geschäftliche Nutzung von Social Media .....	85
4.2	Mitarbeiter als „Marketinginstrument“ .....	87
4.3	Praxisumgebung .....	90
<b>5</b>	<b>Patientenservice</b> .....	93
5.1	Der Patient im Fokus .....	95
5.2	Beispiel: guter vs. schlechter Service .....	100
5.3	Patienten mit besonderen Anforderungen .....	105
<b>6</b>	<b>Patientenorientierte Organisation</b> .....	111
6.1	Ressourcen .....	112
6.2	Prozesse .....	115
6.3	Terminmanagement .....	125
6.4	Qualitätsmanagement .....	130
<b>7</b>	<b>Patientenorientierte Kommunikation</b> .....	141
7.1	Grundlagen und Tipps .....	142
7.2	Telefonische Kommunikation .....	151
7.3	Schriftliche Kommunikation .....	155
7.4	Über Geld sprechen .....	160
<b>8</b>	<b>Patientenbindung</b> .....	163
8.1	Patientenbindung und Erfolg .....	164
8.2	Die Rolle der Mitarbeiter .....	167
8.3	Tipps: Patientenbindung erreichen .....	171

---

<b>9</b>	<b>Beschwerdemanagement</b> .....	173
9.1	Direktes Beschwerdemanagement .....	178
9.2	Indirektes Beschwerdemanagement .....	180
9.3	Vorlage: Beschwerdeerfassung .....	182
<b>10</b>	<b>Umgang mit schwierigen Patienten</b> .....	183
10.1	Schwierige Patiententypen .....	184
10.1.1	Der dominante Patient .....	184
10.1.2	Der nörgelnde Patient .....	185
10.1.3	Der feilschende Patient .....	186
10.1.4	Der choleriche Patient .....	187
10.2	Verhalten in Konfliktsituationen .....	188
10.3	Pathologische Patientenbeziehungen .....	192
	<b>Informationen zum Download</b> .....	196