

## Online Coaching für Ihr Praxis-Team Für eine volle Praxis – und ein Team, das die Marke Ihrer Praxis nach draußen trägt

Die meisten Praxen sind oder waren in Kurzarbeit, die Bestellbücher sind bis auf wenige (Schmerz)patienten leer, Praxisteams und Patienten sind verunsichert. Zeichen der Krise. Wann und unter welchen Bedingungen finden wieder Behandlungen statt? Wie sollen wir noch langfristig planen in dieser Ungewissheit? Und was können wir jetzt tun?

Gerade jetzt ist es wichtiger denn je, mit dem Patienten in Verbindung zu bleiben und – mit ihm zu sprechen. Nicht nur um Termine zu bestätigen oder zu vereinbaren, sondern um sich tatsächlich nach seinem Befinden zu erkundigen. Mit echtem Interesse für den Menschen: Was braucht er gerade und wie können Sie ihn unterstützen? Was möchte ihr Patient wissen, um sich gut in Ihrer Praxis aufgehoben zu fühlen? Was sind die (Hygiene-)Standards und Vorkehrungen, mit dem Sie diese in der Praxis sicherstellen? Welche Services können Sie ihnen noch bieten – neben dem Geschenk, sich auch über ein unerwartetes Telefonat für ihn da zu sein?

### MitarbeiterInnen zu Praxisbotschaftern machen

Nutzen Sie diese Zeit des Wandels aktiv: Holen Sie Ihre MitarbeiterInnen rechtzeitig ins Boot, bereiten Sie sie gut vor für Patiententelefonate. Ehrliches Interesse spürt der Patient sofort, schlechte Stimmung der Mitarbeiterin, weil sie á la ‚Machen Sie das mal.‘ anrufen muss, ebenfalls. Beziehen Sie des weiteren die Ideen und Stärken der Mitarbeiterinnen und die Impulse aus den Patientengesprächen mit ein. Dies sind die zwei wesentlichen Stellhebel, mit denen Sie die Beziehung zu Ihren Patienten (und zu Ihren MitarbeiterInnen!) gerade jetzt enorm stärken, Empfehlungen ankurbeln, Ihre Praxis langfristig füllen und gestärkt aus dem Wandel hervorgehen.

### Themen im Coaching:

- Gedanken bleichen durch positives Einstimmen auf das Gespräch
- Hemmungen abbauen und somit selbstbewusst telefonieren
- der zu Ihnen passende Einstieg in das Telefonat
- Professionell und wertschätzend mit Einwänden (wie Ansteckungsängsten) umgehen
- Die Ideen und Stärken der MitarbeiterInnen erkennen und bewusst einsetzen

Nach dem Online-Coaching wissen Ihre MitarbeiterInnen, wie Sie in und nach der Krise durchstarten, sich Ihre Bestellbücher füllen – und wie dies Freude bereitet und Mehrwert schafft, für alle.

### Unsere Schritte

Im Vorgespräch stimmen wir den Rahmen für das Coaching (per Videocall oder Telefon) ab: TeilnehmerInnen, Häufigkeit, Integration in Teambesprechungen sowie Teamcoachings. Und dann starten wir!

**Wann legen wir los?** Am einfachsten ist es, wenn wir miteinander telefonieren. Melden Sie sich kurz per Mail [kontakt@susannehenneke.de](mailto:kontakt@susannehenneke.de) oder Telefon 0421 - 708 275 59 und wir vereinbaren einen Termin. Ich freue mich auf Sie – und Ihr Team.

Herzlich, Ihre Susanne Henneke