

Rabiye Aydin



Rezeptionsdienste ... wer macht denn so etwas?

INTERVIEW Immer mehr Ärzte gehen in der Organisation ihrer Praxis ganz neue Wege. Sie vertrauen ihr Telefon einem Dienstleister an und erleben dadurch einen ganz neuen Praxisalltag. Was bewegt Ärzte tatsächlich dazu, ihr Allerheiligstes in fremde Hände zu geben? Im Interview mit Daniela Grass (OC GmbH Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf) stellt sich heraus, dass die Motivation bei allen gleich ist – unabhängig von der Größe der Praxis.

Warum lagern die Zahnärzte und Fachspezialisten das Telefon aus?

Das Telefon ist wie ein Nadelöhr – alle müssen hindurch und jeder weiß, es wird eng. Eine schlechte Erreichbarkeit der Praxis ist meist die Folge. Patienten und auch Mitarbeiter sind unzufrieden und Neupatienten gehen oft verloren. Die Gewährleistung einer durchgehend guten Erreichbarkeit erfordert einen hohen personellen Aufwand.

Terminkalender führen zu können, adaptieren wir das Know-how der Praxis und arbeiten über eine gesicherte Datenleitung mit den gleichen Mitteln. Wir sind wie eine neue Kollegin im Team zu betrachten. Der Unterschied ist nur, dass diese „neue Kollegin“ keinen Urlaub hat, nicht krank oder schwanger wird und 60 Stunden die Woche zur Verfügung steht – Montag bis Freitag von 7 bis 20 Uhr. So ist die Praxis auch außerhalb der Öffnungszeiten und während des Urlaubs erreichbar. Jeder unserer Kunden hat ein festes Team, das für ihn tätig und auf seine Belange spezialisiert ist. Wir können bei kurzfristigen und langfristigen Personalausfällen professionell aushelfen und den Personalbestand der Praxis ersetzen oder optimal ergänzen. Dadurch gewährleisten wir die Praxisdienstleistungen für den Patienten in bester Qualität.

die Patienten auch während des Urlaubes einen persönlichen Ansprechpartner und der erste Tag nach dem Urlaub ist wesentlich entspannter. Die Erfahrung hat gezeigt, dass sich so gut wie alle Kunden früher oder später dafür entscheiden, uns ihr Telefon dauerhaft und permanent anzuvertrauen, denn mit dem professionellen Service der OC GmbH kann immer eine optimale und ausgewogene Auslastung des Terminkalenders gewährleistet werden. Darüber hinaus können auch individuelle telefonische Kampagnen für den Zahnarzt geplant werden. So rufen die professionell geschulten Telefonisten auf Wunsch den Patienten an, erinnern ihn an Termine, bieten proaktiv Zahnreinigungen oder Kontrolltermine an. Die Palette der Möglichkeiten ist groß.

Prüfen Sie die individuellen Möglichkeiten für Ihre Praxis in einem Gespräch mit Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin Frau Daniela Grass.



**REZEPTIONSDIENSTE
FÜR ÄRZTE NACH BEDARF**

Was sind das für Praxen?

Ganz unterschiedlich – von groß bis klein ist alles dabei. In der Frage der Erreichbarkeit stehen alle Praxen vor der gleichen Herausforderung. Dabei ist die Größe völlig gleichgültig. Zu unseren Kunden gehören Praxen mit ein bis zwei Ärzten, ebenso wie große mit mehr als 40 Behandlern. Unsere Kunden haben sich Patientenservice, Planungssicherheit und Mitarbeiterzufriedenheit auf die Fahne geschrieben und können das mit den bedarfsgerechten Rezeptionsdiensten der OC GmbH in der eigenen Praxis realisieren.

Wie funktioniert das?

Wir agieren, wie die Mitarbeiter in der Praxis – eben nur an einem anderen Standort. Um für unsere Kunden den

Wie flexibel ist dieser Service?

Unsere Kunden wählen je nach Bedarf aus. Die meisten nutzen die telefonischen Rezeptionsdienste in Vollzeit und genießen das Rundum-sorglos-Paket. Andere entscheiden sich für den sogenannten „Überlauf“, das heißt, die Gespräche kommen erst dann zu uns, wenn innerhalb der ersten zehn Sekunden in der Praxis niemand ans Telefon gehen kann. Einige (Fach-) Zahnärzte leiten ihr Telefon nur außerhalb der Öffnungszeiten zu uns um – zum Beispiel am Mittwochnachmittag, während der Mittagspause, ab 18 Uhr.

Es gibt auch Kunden, für die wir die Urlaubsvertretung übernehmen. So haben

INFORMATION

OC GmbH Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf

Ansprechpartnerin Daniela Grass
Burgunderstraße 35
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 69938502
Fax: 0211 69938582
daniela.grass@oc-dienste.de
www.oc-dienste.de