



Rabiye Aydin

## „Externe Rezeptionsdienste? Ich hab gedacht, das klappt nie!“

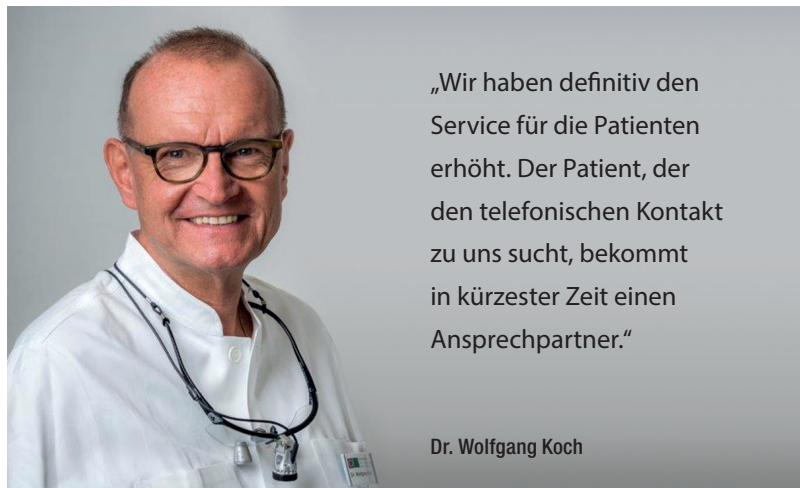
**INTERVIEW** Dr. Wolfgang Koch, Gründer des „Zentrums für ganzheitliche Zahnmedizin und Tagesklinik für metallfreie Implantate Dr. Koch & Partner“ in Herne, ist ein innovativer und ideenreicher Macher-Typ. Sein Tatendrang hat nach drei Praxisstandorten und vielen spezialisierten Fachbereichen nicht nachgelassen. Ganz im Gegenteil: Immer weiter wird an Strukturen und internen Prozessen gefeilt. Deswegen hat sich Dr. Koch die Dienstleistungen der Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf (RdnB) zur Unterstützung geholt. Bereits seit über einem Jahr ist Dr. Koch Kunde und ein sehr zufriedener dazu. Anlass genug, ihn zu seinen Erfahrungen zu befragen.

**Herr Dr. Koch, was hat Sie zur Zusammenarbeit mit der RdnB veranlasst?**

Nun, ich habe selber zwar eine kleine Telefonzentrale für meine Praxen, allerdings kam es immer wieder mit der Personalplanung zu Engpässen. Es ist nicht so, dass wir eine hohe Fluktuation haben, sondern einfach, dass bei Personalengpässen als erstes an der Rezeption ausgedünnt wird, um den Praxisbetrieb am Laufen zu halten – aber das geht auf die Kosten der telefonischen Erreichbarkeit. Wir haben durch eine Software diesen Ausfall messen lassen, 20 bis 30 Prozent der Anrufe gehen da verloren. Das wollten wir natürlich auffangen. Mit diesem Druck im Rücken, haben wir unsere Bedenken über Bord geworfen und die Zusammenarbeit mit der RdnB gestartet.

**Welche Bedenken bestanden genau?**

Ich konnte mir einfach nicht vorstellen, dass das überhaupt von Extern möglich ist! Neue Mitarbeiter brauchen schon vor Ort alleine im Schnitt drei Monate, bis sie selbstständig arbeiten können. Dass die Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf das allein durch ein Hand-



„Wir haben definitiv den Service für die Patienten erhöht. Der Patient, der den telefonischen Kontakt zu uns sucht, bekommt in kürzester Zeit einen Ansprechpartner.“

Dr. Wolfgang Koch

buch abbilden wollen, und das bei den komplexen Kombinationsterminen zwischen den verschiedenen Fachbereichen, war für mich unvorstellbar.

**Worin liegt der Vorteil, die RdnB als externen Dienstleister für die Rezeptionsdienste Ihrer Praxis zu haben?**

Der vordergründige Vorteil, den wir uns auch genauso erhofft hatten, ist, dass die Telefonie immer läuft, egal was personaltechnisch los ist. Der zweite Vorteil

– den ich ehrlich gesagt nicht für möglich gehalten hatte – zeigt sich darin, dass die Mitarbeiter der RdnB zum großen Teil sogar freundlicher sind, als die Damen in meiner Telefonzentrale – wobei die auch durch die Bank sehr freundlich sind. Man merkt aber einfach, dass hier kompetente Mitarbeiter sitzen, die professionell geschult sind und dessen Handwerk es ist, Telefonate effizient und freundlich zu bearbeiten. Das schönste allerdings ist, dass wir durch

die Zusammenarbeit unseren Praxischarme nicht verlieren – das Herz schwingt mit. Man merkt, dass die Praxis nicht nur eine Nummer ist, die einach nur abgearbeitet, sondern umfassend betreut wird. Deswegen haben wir uns auch entschieden, unsere PZR-Vorsorge über sie abwickeln zu lassen. Hier ist eine wahre Goldgrube, die wir sonst nicht schöpfen können.

#### Das heißt, Sie merken das am Ende des Tages auch wirtschaftlich gesehen?

Absolut! Auch in den stark steigenden Neupatientenzahlen. Wie jede Zahnarztpraxis, schalten wir auch Werbung im Netz und sind aktiv im Google AdWords Bereich. Um den Effekt dieser Werbekampagnen ernten zu können, muss man dem Patienten den direkten Draht ermöglichen. Mit den praxis-eigenen Ressourcen hätten wir das nicht geschafft!

Welche konkreten Veränderungen können Sie seit der teilweisen Ausgliederung der Telefonie verzeichnen?

Wir haben definitiv den Service für die Patienten erhöht. Der Patient, der den telefonischen Kontakt zu uns sucht, bekommt in kürzester Zeit einen Ansprechpartner. Gleichzeitig kann die Empfangsmitarbeiterin ihre ungeteilte Aufmerksamkeit den Patienten am Tresen widmen.

Ein Smalltalk am Tresen ist manchmal der ausschlaggebende Punkt für eine langjährige Patientenbindung! Vor allem kommen aber auch viel weniger Patienten einfach so in die Praxis, weil sie es telefonisch nicht geschafft haben, durchzukommen. Das ist wirklich komplett aus unserem Praxisalltag verschwunden und ist natürlich viel angenehmer für die Tagesplanung eines jeden Arztes.

Gibt es noch einen bisher unerwähnten Aspekt der Zusammenarbeit, der Ihnen wichtig ist?

Ja, einen meiner Meinung nach sehr wichtigen sogar! Mittlerweile wird in fast allen Praxen auf modernes Design geachtet, was oft eine offene, freund-

liche Rezeption bedeutet. Das birgt aber vor allem datenschutzrechtlich viele Gefahren, wenn an eben dieser Rezeption auch telefoniert wird. Das haben uns auch Datenschutzbeauftragte immer wieder zu verstehen gegeben. Deswegen freuen wir uns sehr, die Telefonie hier komplett herausgezogen zu haben.

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

## INFORMATION

### OC GmbH

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf  
Daniela Grass, Account-Management  
Burgunderstraße 35, 40549 Düsseldorf  
Tel.: 0211 69938-502  
Fax: 0211 69938-582  
Daniela.Grass@oc-dienste.de  
www.oc-dienste.de

ANZEIGE



## Andere sehen einen Mund. Sie sehen eine endodontische Herausforderung.

Ihr Behandlungszimmer ist der spannendste Arbeitsplatz der Welt. Wir liefern Ihnen beste Materialien mit innovativen Produkteigenschaften, die Sie in Ihrer Praxis weiterbringen – zum Beispiel für eine perfekte post-endodontische Versorgung.

Dental Milestones Guaranteed.  
Entdecken Sie mehr von DMG auf  
[www.dmg-dental.com](http://www.dmg-dental.com)

