



Rabiye Aydin

Die Rezeption – Aushängeschild jeder erfolgreichen Praxis

INTERVIEW Zahnarzt Dr. Oliver Maierhofer hat sich frühzeitig dafür entschieden, seine Telefonie und Backoffice-Tätigkeiten in die Hände der Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH (kurz RD GmbH), einem Vorreiter unter den Dienstleistern im medizinischen Sektor, zu legen. So ist er als ein Kunde der ersten Stunde schon lange mit der RD GmbH verbunden und lässt im folgenden Interview den erfolgreichen Start der langen Zusammenarbeit und die Erfolge seitdem Revue passieren.



Dr. Maierhofer, was waren Ihre größten Bedenken, als Sie sich dazu entschieden haben, mit der RD zusammenzuarbeiten?

Meine größte Sorge war, dass unser Dienstleister uns mehr be- als entlastet. Es hätte mir nichts gebracht, wenn wir jeden Schritt hätten nacharbeiten müssen. Wir brauchten professionelle Entlastung für unseren Praxisalltag an der Rezeption, die sich nahtlos ins Praxisgefüge eingliedert. Mit der RD GmbH haben wir einen Partner gefunden, der unsere Ansprüche und die unserer Patienten exakt erfassen und umsetzen kann. Sie haben unsere Praxisabläufe und unsere Strukturen sehr schnell verstanden und sind für uns als „neuer Mitarbeiter“ fast nicht spürbar.

Was war der Moment, in dem Sie gesagt haben „Jetzt muss eine Lösung her“?

Es war eine Ansammlung vieler Faktoren. Es kam beispielsweise vor, dass die Mitarbeiterinnen im Stress verse-

hentlich die Hörer auf die falsche Telefongabel gelegt und so ungewollt Telefonate beendet haben. Die Damen haben sich regelrechte Zöpfe in die Telefonkabel geflochten. Zu Stoßzeiten herrschte ein heilloses Chaos. Durch die Doppelbelastung der Empfangsarbeit in der Praxis und der Telefonie am Tresen haben wir dann leider auch gute Mitarbeiter verloren. Das ist kein Zustand, den ich in meiner Praxis wollte – weder für meine Mitarbeiter noch für meine Patienten. Da war die RD die perfekte Lösung.

Was ist für Sie unterm Strich der größte Vorteil, die RD als Dienstleister zu haben?

Für mich ist der größte Vorteil, dass ich die Personalverantwortung in einem ganz wesentlichen und bedeutenden Teil der Praxis – der Rezeption – abgeben kann und den damit verbundenen Stress nicht mehr habe. Um ehrlich zu sein, hat sich diese Neuerung auch wirtschaftlich positiv bemerkbar gemacht. Seit der Zusammenarbeit mit der RD haben wir ein Plus in der Patientenerreichbarkeit von 20 Prozent verzeichnen können. Das hat sich auch direkt auf unsere Neupatientenzahlen ausgewirkt. Denn Neupatienten versuchen bekanntlich nicht mehrmals bei Schmerzen die Praxis zu erreichen, sondern nehmen einfach die nächste Rufnummer in den Google-Suchergebnissen.

Wie kommt die Zusammenarbeit bei neuen Kollegen an, die das aus ihren vorherigen Praxen nicht kennen?

Neuen Mitarbeitern fällt direkt auf, dass sich unser hoher Qualitätsanspruch durch alle Bereiche zieht. Es bringt nichts, wenn wir als Zahnarzt im Behandlungszimmer hervorragende Arbeit leisten und dann unsere schlechte Erreichbarkeit oder überforderte Empfangsdamen den professionellen Eindruck wieder zerstören. Mit dem Erstkontakt steht und fällt oft die Entscheidung für oder gegen eine Praxis. Das ist ja schließlich auch so, wenn man sich ein Auto kauft. Da schaut man doch auch als erstes auf die Radkappen, ob diese glänzen. Denn wenn die schon verstaubt und oll aussehen, dann steigt man erst gar nicht ins Auto ein, da kann der Wagen noch so gut sein. Wenn man so möchte, sind die Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf die Chromradkappe einer jeden erfolgreichen Praxis.

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

INFORMATION

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH

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