

BISS45
KIEFERORTHOPÄDIE BERLIN

SPIEL
REGELN

DIE MEISTEN MENSCHEN LEBEN IN DEN ROUINEN IHRER GEWOHNHEITEN.

Jean Couteau | 01.05.2018

01

Philosophie

02

Kundenservice

- Empfang
- Telefon
- Beschwerden

03

Gruppen- und Teamverhalten

07

Erkennen und Abstellen von Mängeln

08

Pünktlichkeit

09

Qualitätssicherung

04

Urlaubsplanung und Überstunden

05

Persönliches Erscheinungsbild

06

Sauberkeit und Hygiene

10

Jahreszielplan

11

Fehlerkultur

12

Allgemeine Grundsätze

01

Philosophie

Wir behandeln Patienten als Gäste, diese sind stets herzlich willkommen. Dem Gast in der Praxis BISS45 soll der Besuch so angenehm wie möglich gemacht werden. Eine stets höfliche und zuvorkommende Art im Umgang mit den Patienten und im Umgang mit den Kollegen ist eine der Grundvoraussetzungen in unserer Praxis.

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.



* **PROFESSIONALITÄT** und **ZUVORKOMMENHEIT** werden als Grundvoraussetzung gesehen!

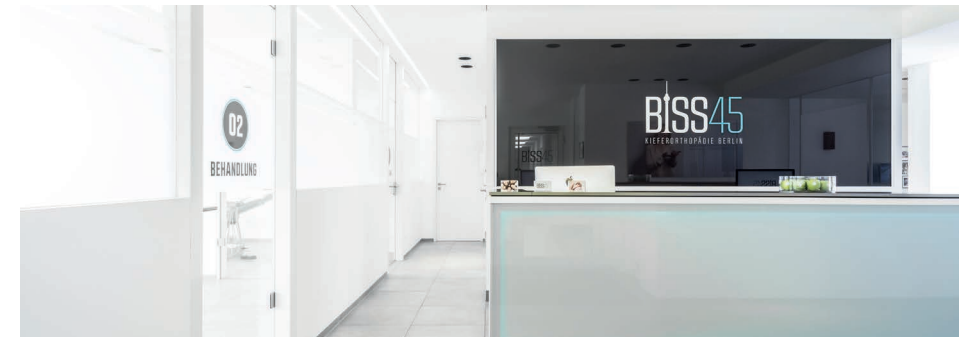
02

Kundenservice

Herzlichkeit und Offenheit gegenüber unseren Patienten sind bei BISS45 ein Schwerpunkt, an welche jeder ständig denken muss. Jedes Teammitglied begrüßt anwesende Patienten. Der Patient soll schnell realisieren, dass er im Mittelpunkt steht.

Kundenservice ist bei uns neben der fachlichen Qualität die Nr. 1!

68% der Kunden werden einem Unternehmen untreu, weil mangelnder Kundenservice gelebt wird. Die Details sind entscheidend und hierfür kann nie genug Zeit aufgewendet werden. Je mehr Details umso besser, da jeder Patient anders sensibilisiert ist.



| EMPFANG

Betritt ein Patient die Praxis ist mit diesem sofort freundlich Blickkontakt aufzunehmen!

Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck .

Der Patient hat Vorrang vor allen anderen Aktivitäten. Wir unterbrechen sofort alle anderen Tätigkeiten (Reinigungsarbeiten, Gespräche mit Kollegen, etc.) und widmen dem Patienten unsere Aufmerksamkeit. Ein freier Mitarbeiter geht in kürzester Zeit auf ihn zu und fragt nach seinen Wünschen.

Die Terminvergabe verläuft höchst freundlich, sodass der Patient das Empfinden hat wir geben uns alle Mühe einen Termin für ihn zu finden, auch wenn der Terminwunsch zu kurzfristig ist oder nicht zu erfüllen. Wir fragen nach Alternativen zum gewünschten Termin.

| TELEFON

Wer täglich Anrufe entgegennimmt und viel mit Kunden telefoniert, ist sozusagen die Visitenkarte unseres Unternehmens. Am Telefon ist vieles anders als in einem persönlichen Gespräch: bei einem persönlichen Kontakt überzeugen Mitarbeiter mit Auftreten und Erscheinungsbild. Am Telefon jedoch können sie nur ihre Stimme einsetzen. Jedes Wort und jede Stimmungslage wirkt dadurch doppelt.

Auch hier gilt: **Der erste Eindruck entscheidet**

Azubis und neue Mitarbeiter sollten erst nach einer angemessenen Einarbeitungszeit und nach Freigabe des Praxismanagements ans Telefon gehen.

REGELN

- ▶ spätestens beim **3. Klingeln** sollte ein Mitarbeiter wenn möglich am Telefon sein
- ▶ die Meldung erfolgt zuerst mit „**Guten Tag**“ oder „**Hallo**“, dem Namen des Mitarbeiters und danach dem Namen der Praxis: **BISS45 – Kieferorthopädie Berlin**.
- ▶ Ist eine Frage nicht zu beantworten oder die angefragte Person gerade nicht erreichbar (Arzt, Praxismanagement) wird beim Patienten um Verständnis gebeten und gefragt ob der entsprechende Kollege zurückrufen kann. **Das Notieren des Namens, des Patientenwunsches und der Telefonnummer auf der Rückrufliste ist dabei zwingend erforderlich.**
- ▶ Das Telefongespräch wird immer mit einem freundlichen Satz beendet, zum Beispiel: „**Ich freue mich, bis ... (nächsten Mittwoch).**“



| BESCHWERDEN

Niemand beschwert sich grundlos!

Sollte es trotz aller Bemühungen zu Beschwerden kommen, ist dem Patienten besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Eine Beschwerde ist immer eine Chance Abläufe zu verbessern. Zusätzlich kann durch eine ernst genommene Beschwerde und die richtige Behandlung des Patienten aus einer enttäuschten Wahrnehmung der Patient noch besser an die Praxis gebunden werden.

Wenn eine Beschwerde auftritt, ist dies für alle Beteiligten ein Ärgernis. Am meisten aber für den Patienten, denn er hat den größten Schaden.

REKLAMATION

- ▶ Wenn möglich einen **ruhigen Arbeitsplatz suchen**, im Idealfall das Beratungszimmer.
- ▶ **Auf Augenhöhe setzen** und versuchen ein ruhiges Gespräch einzuleiten.
- ▶ **Wir entschuldigen uns zuerst**, dass es zu dieser Situation gekommen ist und fragen nun nach dem Grund für seine Unzufriedenheit. **Genau und aufmerksam zuhören!**
- ▶ **Den Grund der Beschwerde erkennen** und dabei nicht auf andere Mitarbeiter schieben.
- ▶ **Den Patienten fragen**, wie wir ihn wieder zufrieden stellen können.
- ▶ Seinen Vorstellungen wird dann **großzügig, schnell und in bester Qualität** entsprochen.

Immer daran denken, auch der Patient fühlt sich bei einer Beschwerde unwohl und wir müssen alles tun, damit er sich bei uns wieder wohl fühlt. Der Reklamationsbogen ist auszufüllen und der Praxismanagerin bei nächster Gelegenheit vorzulegen.

03

Gruppen- und Teamverhalten

Interne Sachverhalte, Probleme, Meinungen über Kollegen oder Firmeninternes werden grundsätzlich nicht an die Patienten oder Mitbewerber herangetragen. **Interne Probleme zwischen den Teammitgliedern sollten grundsätzlich untereinander besprochen werden (und natürlich niemals!!! vor den Patienten).**

Sollte es keine Lösungsmöglichkeit untereinander geben, geht der Weg automatisch zum Chef. Selbstverständlich sollte sein, dass Internes von BISS45 nicht in der Öffentlichkeit verbreitet wird. **Wir stärken den Teamgedanken durch Offenheit und Herzlichkeit untereinander.**

Wir denken und handeln miteinander.

04

Urlaubsplanung und Überstunden

Der Urlaub wird von BISS45 vorgegeben. Für spezielle Ereignisse (Hochzeiten, ...), kann eine Woche Urlaub außerhalb der vorgegebenen Zeiten beantragt werden. Dies sollte mindestens 6 Monate vor dem Ereignis geschehen.

Überstunden werden ab 30 Minuten eingetragen. Hierfür gibt es im Backoffice eine Liste. Überstunden müssen in der Woche, in der Sie erbracht wurden, eingetragen werden.

05

Persönliches Erscheinungsbild

Vor Arbeitsbeginn, überprüft jeder Mitarbeiter seine persönliche Hygiene und sein Erscheinungsbild:

- Gebügelte Kleidung: Weiße Hose (keine Leggings), BISS45 Bluse mit Gürtel
- Haare gepflegt und frisiert + Make up
- Namensschild
- offene Körperhaltung

Das Erscheinungsbild unserer Mitarbeiter muss auf den ersten Eindruck gepflegt und einheitlich wirken. Ein die Praxis betretender Patient soll sofort erkennen, wer zum Team BISS45 gehört.

06

Sauberkeit und Hygiene

Alle Mitarbeiter achten auf:

- Sauberkeit vor allem in Ecken, auf Fußböden und Arbeitsflächen sowie unter den Arbeitsflächen.
- Defekte Arbeitsmittel, z.B. Zangen sind sofort aus dem Arbeitsbereich zu entfernen und nach Rücksprache zu ersetzen.

Die Mitarbeiter tragen die Verantwortung für die Sauberkeit, Hygiene und Sicherheit am Arbeitsplatz. Unsere Reinigungspläne (siehe Steri) sind für uns strikte Vorgaben und Hilfsmittel, um eine optimale Hygiene am Arbeitsplatz zu gewährleisten.

- Tägliche und wöchentliche Aufgaben, siehe Checklisten pro Abteilung.

07

Erkennen und Abstellen von Mängeln

Vom Patienten an uns herangetragene Mängel oder Verbesserungsvorschläge sollten wenn möglich sofort abgestellt oder zur Diskussion angebracht werden.

**Es ist ganz wichtig die Augen offen zu halten.
Schließlich unterliegen wir alle mit der Zeit der sogenannten „Betriebsblindheit“.**

Gerade telefonische Rückfragen sind ein Zeichen dafür, dass wir unsere Beratung und Aufklärung verbessern können. Alle Unklarheiten seitens der Patienten sollten notiert und in den Morgenbesprechungen thematisiert werden.



08

Pünktlichkeit

Alle Team-Mitarbeiter nutzen die letzten **15 Minuten** vor Arbeitsbeginn um sich auf den Tag, ihre Herausforderungen und unsere Patienten einzustimmen. **Wir nennen das „konzentrierte Einstellung auf den Tag“**. Nach Beendigung des Arbeitstages wird eine **ehrliche Manöverkritik** erstellt und hieraus werden die **Verbesserungen für die nächsten Tag** gezogen.

09

Qualitätssicherung



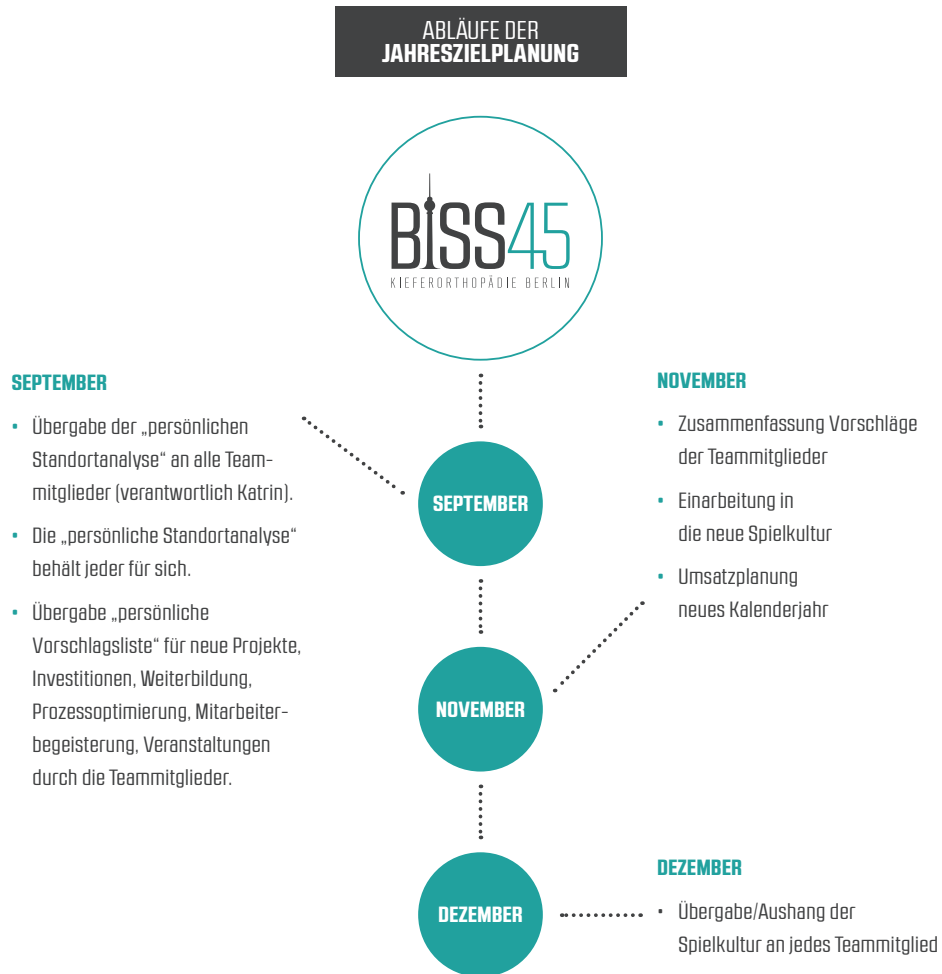
Die Qualität ist der Schlüssel zum großen Erfolg. Alle Teammitglieder informieren sich regelmäßig über Neuerungen und Abläufe im Unternehmen. Es finden regelmäßig für alle Mitarbeiter Besprechungen statt, in denen diese über Qualitätssicherungsmechanismen informiert werden.

Verantwortliche Qualitätsbeauftragte: **Serap Kebeli**

10

Jahreszielplan

Einmal jährlich wird der Jahreszielplan erstellt. Hier sind alle qualitativen und quantitativen Unternehmensziele schriftlich festgelegt. Der JZP wird allen Teammitgliedern jeweils im Dezember des Jahres erläutert.



11

Fehlerkultur

JEDER FEHLER WIRD BELOHNT – ETABLIEREN EINER TRANSPARENTE BISS45 FEHLERKULTUR

Fehler einzig als negatives Ereignis zu betrachten, nimmt dem Team die Möglichkeit, Entwicklungspotenziale, die in jedem Fehler stecken für sich zu nutzen.

Durch offenen Umgang mit Fehlern erschließen sich uns viele Vorteile:

- ▶ Wir wissen, was nicht funktionierte.
- ▶ Wir erkennen hinderliche Strukturen.
- ▶ Wir entdecken Hinweise auf tiefer liegende Probleme.
- ▶ Wir werden auf Schwächen im Team oder im eigenen Führungsverhalten aufmerksam.
- ▶ Wir entdecken Ungenauigkeiten bei Vorgaben, Unternehmenszielen oder Umsetzungsschritten.
- ▶ Fehlfunktionen an Maschinen oder technischem Equipment offenbaren sich.



FEHLERKULTUR BENÖTIGT EINEN NEUEN BLICKWINKEL

Fehler willkommen zu heißen, fordert ein Umdenken, denn Fehler werden bereits seit unserer Kindheit mit negativen Konsequenzen für den einzelnen verbunden. Ob der Fehler im Diktat eine schlechte Note bedeutete oder beim fehlerhaften Klavierspiel von der Mutter geschimpft wurde, das Positive und Gute in einem Fehler zu sehen, haben wir durch diese Erfahrungen nicht gelernt. Denken wir um, und lernen Fehler neu zu bewerten. Fehler beziehen sich nicht auf die eigene Person (und damit verbunden Euer Selbstwert), sondern stets auf das Tun, nie auf das Sein. Eine neue Bewertung der Fehler bietet die Möglichkeit, die Informationen, die in jedem Fehler stecken, zu erschließen und daraus neue Ideen zu schöpfen.

Wir sprechen die Fehler konkret, direkt und ohne Umschweife an, ohne das Team oder einzelne Mitarbeiter für diesen Fehler zu kritisieren.

Stattdessen richten sie die Aufmerksamkeit aller Beteiligten auf folgende Fragen:

- ▶ Wann ist der Fehler aufgetreten bzw. wann wurde er entdeckt?
- ▶ Was war genau der Fehler?
- ▶ Wie ist dieser Fehler entstanden?
- ▶ Welche Auswirkungen hatte der Fehler?
- ▶ Was wurde getan, um ihn zu behalten?

Das Fazit dieser Diskussion sollte stets lauten:

**! „WIR KÖNNEN DIESEN FEHLER ZUKÜNFTIG VERMEIDEN,
WENN WIR UNSERE GEWONNENEN ERFAHRUNGEN RICHTIG UMSETZEN.“**

Jeder Fehler bringt uns und das Team weiter.

12

Allgemeine Grundsätze

Das allerwichtigste sind unsere Patienten, aber genauso wichtig sind unsere Kollegen im Team.

Versuche alles um Deinen Kollegen zu helfen, auch Du brauchst einmal Hilfe und möchtest, dass sofort jemand einspringt und nicht an sich selber denkt.

Nur wenn wir uns gegenseitig achten und respektieren macht unsere tägliche Arbeit Spaß.

- ▶ Wenn es Probleme gibt sprich Sie an!
- ▶ Wir sprechen miteinander- nicht übereinander!
- ▶ Nicht wegschauen sondern handeln!
- ▶ Nicht nur meckern!
- ▶ Nix hören ist doof !

Alle Mitarbeiter nutzen den Personal-/Lieferanteneingung.

Jeder Mitarbeiter erscheint umgezogen und vorbereitet 5min vor der Arbeitszeit im Personalraum. Der Manager of the Day macht dann ein kurzes Meeting und verteilt die Aufgaben.

Die Checklisten der einzelnen Abteilungen werden jeden Tag einmal dem Manager of the Day abgehakt vorgelegt.

Das Verlassen des Arbeitsplatzes hat so zu erfolgen, dass die Mitarbeiter über den Feierabend Bescheid wissen. Vor dem Verlassen des Arbeitsplatzes überzeuge ich mich alle Punkte des täglichen Arbeitsplanes erledigt zu haben und das kein Kollege mehr meine Hilfe benötigt.

WER AUFHÖRT BESSER
ZU WERDEN, HAT AUF-
GEHÖRT GUT ZU SEIN.

Philip Rosenthal