



GORDON SEIPOLD

Terminreminderung in Arztpraxen

- einfach und effektiv -

Gründe & Vorteile
Möglichkeiten & Planung
Einführung & Umsetzung

GORDON SEIPOLD

Termin Erinnerung in Arztpraxen

- einfach und effektiv -

Hinweis: Die Ratschläge und Informationen in diesem Buch sind
von Autor und Verlag sorgfältig erwogen und geprüft.
Informationen unterliegen jedoch Veränderungen und Irren ist menschlich.
Verlag und Autor haften daher nicht für Personen-, Sach- und Vermögensschäden.

1. Auflage Dezember 2014

Copyright © 2014 bei Gordon Seipold

Satz & Umschlaggestaltung: Marion Maier
(Bild: © h_lunke - Fotolia.com)

Inhalt

Einleitung	7
5 - 15 % der vergebenen Termine werden nicht wahrgenommen!	9
Die wirtschaftlichen Auswirkungen nicht wahrgenommener Termine	10
Warum erscheinen Patienten nicht zu vereinbarten Terminen?	13
Die Lösung: Patienten an Termine erinnern	15
Was ist bei der Einführung von Terminerinnerungen zu beachten?	18
Die Software - ohne wird es aufwändig	18
Welche Übermittlungsart ist die Richtige?	19
per E-Mail	20
per Brief	24
per Anruf	27
per SMS	30
Beachten Sie den Datenschutz	33
An welche Termine sollten Patienten erinnert werden?	35
Patienten um eine aktive Terminbestätigung bitten - Ja / Nein	35
Berufswidrige Werbung und unangeforderte Nachrichten	36
Vorlaufzeiten für Terminerinnerungen	36
Bieten Sie Ihren Patienten den neuen Service an	39
Halten Sie die Kontaktdaten aktuell	40
Terminreminder unzustellbar! Was nun?	41
Arbeitszeiten für Terminerinnerungen im Praxisablauf fest einplanen	41
Was kommt nach der Terminerinnerung?	43
Mustertexte	44
E-Mail	
Vorschlag 1	44
Vorschlag 2	45
Brief	
Vorschlag 1	46
Vorschlag 2	47
SMS	48
Literaturverzeichnis	50
Über den Autor	55
Danksagung	57

Einleitung

Abhängig vom Schwerpunkt einer Arztpraxis und der Verfügbarkeit von Behandlungszeiten werden Termine mit Patienten einige Tage - manchmal Wochen und Monate - im Voraus vereinbart. Der Patient erhält entweder einen der klassischen "Kommen Sie zur nächsten Behandlung am ..."-Zettel, notiert sich den Termin in seinem Kalender oder er "merkt" sich diesen einfach.

Trotz dieser Notizen nehmen Patienten aus mehreren Gründen den ein oder anderen Termin nicht wahr. Die Folgen:

- unnötige Verzögerungen bei Behandlungen oder Untersuchungen
- Verschärfung der Terminenge, die sich auch zum Nachteil anderer Patienten auswirkt
- wirtschaftlicher Schaden für die Praxis und Praxisinhaber

Was die Gründe hierfür sind, wie die Auswirkungen aussehen und wie Sie diese reduzieren, möchte ich Ihnen in diesem Buch aufzeigen und Ihnen ein effektives Mittel an die Hand geben: Die Terminerverinnerung.

- Reduzieren Sie durch nicht wahrgenommene Termine entstehende Leerlaufzeiten und verbessern Sie so den Umsatz und Reinertrag Ihrer Praxis.
- Lernen Sie die unterschiedlichen Formen der Terminerverinnerung kennen, ihre jeweiligen Vorteile und wählen so die für Sie, Ihre Praxis und Ihre Patienten beste Form aus.
- Sie erhalten Tipps, Textvorlagen und Hinweise, die Ihnen die Einführung einer effektiven Terminerverinnerung in Ihren Praxisalltag erleichtern.
- Unterstützen Sie Ihre Patienten dabei, Termine künftig einzuhalten und präsentieren Sie sich und Ihre Praxis als modern, patientenorientiert und innovativ.

Terminerverinnerung vs. Recall

Im Unterschied zum Recall, bei dem der Patient an eine nötige Terminvereinbarung für anstehende sowie notwendige Vorsorgeuntersuchungen oder ähnliches erinnert wird, sollen Patienten bei der Terminerverinnerung an schon vereinbarte und bevorstehende Termine erinnert werden.

Als Berater und Coach unterstütze ich seit einigen Jahren Arztpraxen und Kliniken in unterschiedlichen Situationen und bei den verschiedensten Fragestellungen. Insbesondere auch bei den Herausforderungen der höchstmöglichen Auslastung der Praxis bei bestmöglicher Versorgung und dem Umgang mit unzuverlässigen Patienten.

Seit 2004 betreibe ich mit SMSmitCHARLY ein SMS-Versandsystem, über welches Zahnärzte ihre Patienten per SMS an Termine erinnern können.

Meine Erfahrungen aus beiden Bereichen, die Rückmeldungen meiner Mandanten und Kunden, die Zahlen und Ergebnisse aus unterschiedlichen Studien sowie aktuelle Berichte und Veröffentlichungen sind in diesem Buch zusammengeführt.

Um die Lesbarkeit zu vereinfachen, verzichte ich auf *gender mainstreaming*. Sie mögen mir bitte nachsehen, nicht fortlaufend zwischen dem/der LeserIn zu unterscheiden, sondern im eigenen Geschlecht geschrieben zu haben.

Ich wünsche Ihnen und Ihrem Team viel Erfolg.

Gordon Seipold

PS: Sollten Sie Ihre Erfahrungen mit mir teilen wollen, Ihnen Informationen und Hilfestellungen fehlen oder Sie Verbesserungsvorschläge haben, würde ich mich über eine Nachricht freuen. Ob Lob oder Kritik - meine E-Mail-Adresse lautet: mail@gordonseipold.com

5 - 15 % der vergebenen Termine werden nicht wahrgenommen!

“Fünf bis zehn Prozent der vergebenen Termine werden von Patienten nicht wahrgenommen“, so das Umfrageergebnis der Kassenärztlichen Vereinigung Mecklenburg-Vorpommern im August 2014.¹

“In jedem Quartal werden bundesweit über 6,5 Millionen Termine von Patienten nicht wahrgenommen“, so der 117. Deutsche Ärztetag 2014 in seinem Beschlussprotokoll.²

Im Jahr 2013 ermittelte die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns in einer Umfrage ebenso eine Ausfallquote von 5 - 10 % bei rund einem Drittel der 400 befragten Ärzte. Bei 20 % der Befragten wurden sogar 10 - 15 % der vereinbarten Termine nicht wahrgenommen.³

Die Zahlen variieren von Praxis zu Praxis und hängen unter anderem von der Fachrichtung, Patientenstruktur und Verfügbarkeit von Terminen ab.

Tipp: Ermitteln Sie die aktuelle Ausfallquote Ihrer Patienten

Ermitteln Sie die Ausfallquote und die Gründe der Nicht-Erscheiner, sprich Patienten, die ohne Absage einen Termin nicht wahrgenommen haben. Viele Praxis-Management-Systeme unterstützen Sie hierbei mit Statistikfunktionen.

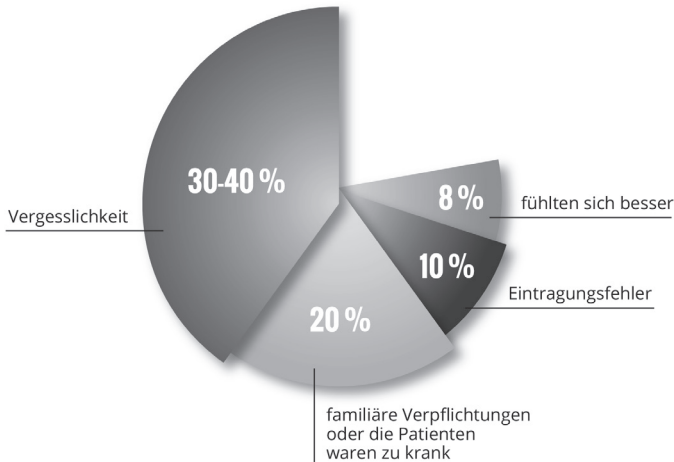
So erhalten Sie einen Referenzwert und können Ihre künftige Terminerinnerung daran ausrichten. Beispielsweise kann es bei jungen Patienten sinnvoll sein, zusätzlich die Eltern an den Termin ihres Kindes zu erinnern.

¹ Kassenärztliche Vereinigung Mecklenburg-Vorpommern, „Pressemitteilung: Umfrageergebnisse zur Termintreue in Mecklenburg-Vorpommern“, 14.08.2014

² Bundesärztekammer, „Beschlussprotokoll zum 117. Deutscher Ärztetag in Düsseldorf“, 13.06.2014

³ Kassenärztliche Vereinigung Bayerns, „KVB-Umfrage offenbart mangelnde Termintreue vieler Patienten“, 23.12.2013

Warum erscheinen Patienten nicht zu vereinbarten Terminen?



(übersichtswise Zusammenfassung verschiedener Studien, nicht repräsentativ)

Die häufigste Erklärung, warum ein Patient nicht zu seinem vereinbarten Termin erscheint, ist das "Vergessen". 30 bis 40 % der Patienten, die ohne Absage einen Termin nicht wahrgenommen haben, geben an, den Termin "vergessen" oder es versäumt zu haben, rechtzeitig abzusagen.^{14 15 16}

Weitere Gründe:

- familiäre Verpflichtungen oder die Patienten waren zu krank, um zu erscheinen (circa 20 %)¹⁷
- Fehler beim Eintragen in den Kalender (circa 10 %)¹⁸
- Patienten fühlten sich besser (circa 8 %)¹⁹

¹⁴ Sawyer, S. / Zalan, A. / Bond, L., „Telephone reminders improve adolescent clinic attendance: a randomized controlled trial“, Journal of Paediatrics and Child Health (Vol 38, Issue 1, February 2002), 2002, 79-83

^{15, 17, 18} Murdock, A. (MB, MRCP) / Rodgers, C. (MB, MRCP) / Lindsay, H. (BA) / Tham, T. C. K. (MD, FRCP), „Why do patients not keep their appointments? Prospective study in a gastroenterology outpatient clinic.“, Journal of the Royal Society of Medicine (Vol 95, June 2002), 2002, 284-286

¹⁶ Neal, Richard D. / Hussain-Gambles, Mahvash / Allgar, Victoria L. / Lawlor, Debbie A. / Dempsey, Owen, „Reasons for and consequences of missed appointments in general practice in the UK: questionnaire survey and prospective review of medical records.“, BMC Family Practice 2005, 6:47, 07.11.2005, 1-6

¹⁹ Murdock, A. (MB, MRCP) / Rodgers, C. (MB, MRCP) / Lindsay, H. (BA) / Tham, T. C. K. (MD, FRCP), „Why do patients not keep their appointments? Prospective study in a gastroenterology outpatient clinic.“, Journal of the Royal Society of Medicine (Vol 95, June 2002), 2002, 284-286

Die Lösung: Patienten an Termine erinnern

Patienten nehmen aus verschiedenen Gründen ihre Arzttermine nicht wahr - die häufigsten haben wir zuvor identifiziert. Einem Großteil kann im Vorfeld mit einer einfachen Lösung begegnet werden: Der Terminerverinnerung.

Akzeptanz und Erfolg

Betrachtet man Studien aus der Schweiz, Holland und Dänemark, wird deutlich, dass die Zahl der Nicht-Erscheiner durch eine Terminerverinnerung um 31 - 58 % reduziert werden kann!^{29 30}

Eine Zufriedenheitsumfrage zeigte, dass 93 % der Befragten sich von den Erinnerungen nicht belästigt fühlten und 78 % sie als nützlich bewerteten.³¹

Patienten an Termine zu erinnern, kann zwar die Quote von Absagen erhöhen, jedoch haben Sie und Ihr Praxisteam somit die Chance, dadurch frei werdende Behandlungszeiten an andere Patienten zu vergeben, statt Leerlaufzeiten durch Nichterscheinen eines Patienten in Kauf nehmen zu müssen.³²

Rückmeldungen aus von mir betreuten Praxen in Deutschland bestätigen diese Zahlen und die Vorteile der Terminerverinnerung:

- Die Quote nicht wahrgenommener Termine konnte durch die Einführung einer Terminerverinnerung um bis zu 82 % gesenkt werden. (Im Durchschnitt: 47 %)
- 88 % der Patienten nehmen den Service gerne in Anspruch und 19 % sprechen darüber in ihrem Freundes- und Kollegenkreis.
- Es werden Leerlaufzeiten für die Praxis und Verzögerungen bei Behandlungen oder Untersuchungen für den Patienten reduziert - und damit auch der zunehmenden Terminenge in Arztpraxen entgegengewirkt.
- Ärzte und Praxisinhaber sehen neben den wirtschaftlichen Vorteilen auch die positiven Auswirkungen im Bereich des Marketings und der Patientenzufriedenheit.
- Mitarbeiter an der Rezeption vergeben lieber eine durch eine Absage frei werdende Behandlungszeit an einen anderen Patienten, als den Arzt über einen nicht erschienenen Patienten zu informieren.

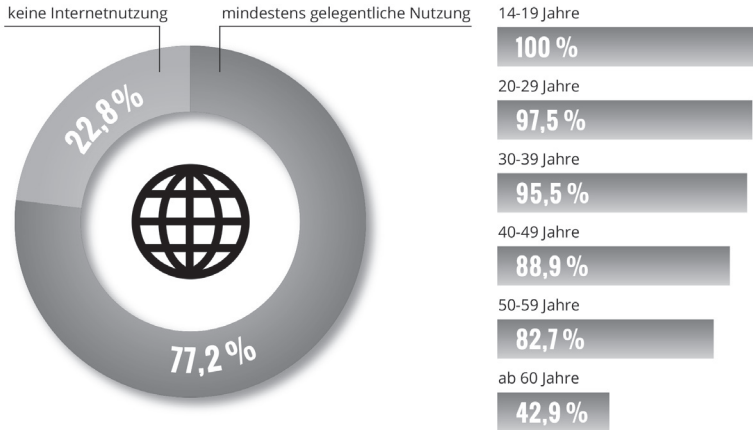
^{29, 31} Perron, Noelle Junod / Dao, Melissa Dominicé / Kossovsky, Michel P / Miserez, Valerie / Chuard, Carmen / Calmy, Alexandra / Gaspoz, Jean-Michel, „Reduction of missed appointments at an urban primary care clinic: a randomised controlled study“, BMC Family Practice 2010, 11:79, 2010, 1-8

³⁰ Hasvold, Per E. / Wootton, Richard, „Use of telephone and SMS reminders to improve attendance at hospital appointments: a systematic review.“, Journal of Telemedicine and Telecare (Vol 17, 2011), 2011, 358-364

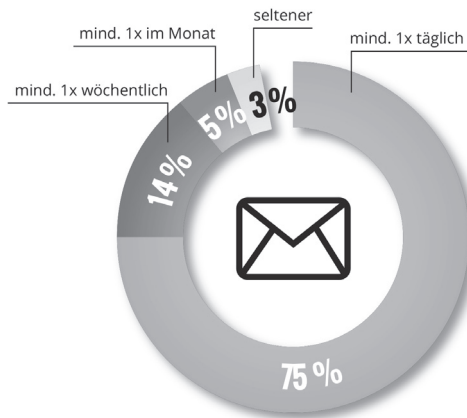
³² Hashim, Muhammad Jawad (MD) / Franks, Peter (MD, MPH) / Fiscella, Kevin (MD), „Effectiveness of telephone reminders in improving rate of appointments kept at an outpatient clinic: a randomized controlled trial.“, The Journal of the American Board of Family Practice (Vol 14, No 3, May-June 2001), 2001, 193-196

Terminreminder per E-Mail

Die Nutzung von E-Mails als Kommunikationsmittel setzt einen Internetzugang voraus. Betrachtet man die Zahlen zur Verbreitung des Internets in Deutschland und die Durchdringung nach Altersklassen, wird deutlich, dass 77,2 % der Deutschen (das entspricht circa 54,2 Millionen Personen ab 14 Jahren) einen Internetzugang nutzen - so das Ergebnis der ARD/ZDF-Onlinestudie 2013:³⁹



Die Zahlen hinsichtlich Nutzungshäufigkeit von E-Mails zeigen die Beliebtheit dieses Kommunikationsmittels: 97 % aller deutschen Internetnutzer kommunizierten im Jahr 2012 via E-Mail - davon griffen 75 % mindestens einmal am Tag auf ihre E-Mails zurück:⁴⁰



³⁹ van Eimeren, Birgit / Frees, Beate, „Rasanter Anstieg des Internetkonsums – Onliner fast drei Stunden täglich im Netz“, Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2013. Media Perspektiven 7-8/2013, 2013, 358-372

⁴⁰ Bundesverband Digitale Wirtschaft, „E-Mail Monitor - Aktuelle Studienergebnisse zu E-Mail-Marketing, Geschäfts- und Servicekommunikation“, 11.04.2013

Die Vorteile der E-Mail:

- Der Versand von E-Mails lässt sich weitestgehend automatisieren und bedarf daher nur weniger Arbeitsschritte, sodass die Terminerinnerung durch das Praxisteam zeitsparend durchgeführt werden kann.
- Die Kosten für den Versand von E-Mails sind, sofern ohnehin ein Internetzugang in der Praxis vorhanden ist beziehungsweise genutzt wird, gering. Ein E-Mail-Konto ist für wenige Euro im Monat bei einem der großen deutschen Anbieter (1&1 Internet AG, STRATO AG, ...) zu haben.
- Durch die konstant zunehmende Nutzung von Smartphones erreichen E-Mails ihren Empfänger nahezu jederzeit, überall und direkt.
- Die Zustellung einer E-Mail erfolgt binnen weniger Sekunden.
- Die Länge oder Größe einer E-Mail ist nahezu unbeschränkt, sodass etwaige Zusatzinformationen angehängt beziehungsweise eingefügt werden können.

Die Anforderungen an die Praxis:

- Der Versand von E-Mails setzt einen Internetzugang voraus.
- Sie benötigen ein E-Mail-Konto, über welches zum einen E-Mails versendet, aber auch empfangen werden.
- Die E-Mail muss als Kommunikationsmittel in den Praxisablauf integriert werden beziehungsweise das Praxisteam im Umgang mit einem E-Mail-Programm geübt sein oder dies erlernen.
- Regelmäßiges Abrufen der E-Mail-Konten und zeitnahe Antworten an die Patienten sind wichtig.
- Ihre Patienten sollten affin für den Empfang von E-Mails sein und dieses Medium aktiv sowie regelmäßig nutzen.
- Die E-Mail-Adressen der Patienten müssen akkurat in der Praxis-Management-Software erfasst werden.
- Um Ihre IT-Infrastruktur zu schützen, empfiehlt sich bei der Nutzung eines Internetzuganges in Arztpraxen der Einsatz von Spamfiltern, Virenscannern, Firewalls und dergleichen. Ihr Techniker und IT-Systemhaus sind hier die richtigen Ansprechpartner.

Im Praxismagazin, Newsletter, ...

Sie bieten Ihren Patienten ein Magazin, einen Newsletter oder dergleichen? Dann schreiben Sie zu dem neuen Service einen kleinen Beitrag, in dem Sie die Vorteile nennen und den Patienten bitten, bei der nächsten Terminvereinbarung die Mitarbeiter an der Rezeption direkt darauf anzusprechen.

Halten Sie die Kontaktdaten aktuell

Welche Art der Terminreminder Sie auch wählen, die Pflege der Kontaktdaten Ihrer Patienten ist entscheidend: Nur, wenn Sie stets die aktuellsten Daten Ihrer Patienten vorliegen haben, können Sie eine zuverlässige Zustellung der Terminreminder sicherstellen.

Die Frage *"Hat sich bei Ihnen etwas an Ihrer Adresse oder Telefonnummer geändert?"* ist hierfür zu unpräzise und wird von vielen Patienten mit einem unüberlegten *"Nein."* beantwortet.

Es hat sich bewährt, dem Patienten die in der Praxis-Software hinterlegte Adresse vorzulesen und ihm somit die Möglichkeit zu geben, diese zu bestätigen oder zu korrigieren.

Beispiel: *"Ihre Anschrift in der Friesengasse 12 ist nach wie vor aktuell?"*

Selbiges Vorgehen empfiehlt sich auch bei der E-Mail-Adresse und Telefonnummer.

Beispiel: *"Ich habe bei mir die E-Mail-Adresse sabine.muster@web.de hinterlegt. Darf ich an diese weiterhin die Terminreminder senden?"*

Beispiel: *"Terminreminder senden wir derzeit an Ihre Handynummer 0171-12 34 56 78. Ist diese noch aktuell?"*

In jedem Fall sollten Sie an der Rezeption auf Diskretion achten und den Abgleich von jeglichen Daten entsprechend vertraulich vornehmen. Bitten Sie gegebenenfalls andere Patienten, den nötigen Abstand zu halten oder sich nochmals im Wartezimmer hinzusetzen, bis Sie sie aufrufen oder abholen. Alternativ nennen Sie während des Abgleichens nur Teile der Kontaktdaten:

Beispiel: *"Ihre Anschrift in der Friesengasse ist nach wie vor aktuell?"*

Beispiel: *"Ich habe bei mir die E-Mail-Adresse sabine...@web... hinterlegt. Darf ich an diese weiterhin die Terminreminder senden?"*

Beispiel: *"Terminreminder senden wir derzeit an Ihre Handynummer mit der Endung 56 78. Ist diese noch aktuell?"*

Was kommt nach der Terminerinnerung?

Ermitteln Sie von Zeit zu Zeit die Ausfallquote und die Gründe der Nicht-Erscheiner - viele Praxis-Management-Systeme unterstützen Sie hierbei mit Statistikfunktionen. So können Sie die Zuverlässigkeit Ihrer Patienten überprüfen und die Terminerinnerungen anpassen.

Nachdem Sie Ihre Patienten erfolgreich an Termine erinnern und die dafür nötigen Arbeitsschritte routiniert im Praxisablauf integriert wurden, kann darüber nachgedacht werden, die selben Mechanismen für andere Bereiche einzusetzen:

- Recall: Patienten an wichtige oder fällige Vorsorge- und regelmäßige Kontrolluntersuchungen, aber auch an Behandlungen, wie Impfungen oder Zahnreinigung erinnern.
- Patienten über vergessene Termine oder vorliegende Untersuchungsergebnisse informieren und um Rückruf bitten.
- Dringende Meldungen an Patienten übermitteln - beispielsweise Rückruf von Medikamenten oder Urlaubszeiten der Praxis mitteilen.
- Geburtstagsglückwünsche an Patienten versenden.
- Patienten vorab über wichtige Veranstaltungen Ihrer Praxis, wie beispielsweise Diabetikerschulungen, Fachvorträge und dergleichen informieren.

Literaturverzeichnis

Bundesärztekammer, "Beschlussprotokoll zum 117. Deutscher Ärztetag in Düsseldorf", 13.06.2014, Online im Internet: <<http://www.bundesaerztekammer.de/downloads/117DAETBeschlussprotokoll20140613.pdf>>, Abrufdatum: 27.09.2014

Bundesärztekammer, "Ergebnisse der Ärztestatistik zum 31. Dezember 2013", 31.12.2013, Online im Internet: <<http://www.bundesaerztekammer.de/page.asp?his=0.3.12002>>, Abrufdatum: 27.09.2014

Bundesverband Digitale Wirtschaft, "E-Mail Monitor - Aktuelle Studienergebnisse zu E-Mail-Marketing, Geschäfts- und Servicekommunikation", 11.04.2013, Online im Internet: <<http://www.bvdw.org/mybvdw/media/download/bvdw-leitfaden-e-mail-monitor-2013.pdf?file=2740>>, Abrufdatum: 27.09.2014

Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V., "Presseinformation: 63 Millionen Handy-Besitzer in Deutschland", 26.08.2013, Online in Internet: <http://www.bitkom.org/de/presse/78284_77178.aspx>, Abrufdatum: 16.10.2014

Christensen, A. A. / Lugo, R. / Yamashiro, D., "The effect of confirmation calls on appointmentkeeping behavior of patients in a children's hospital dental clinic.", *Pediatric Dentistry* (Vol 23, No 6, Nov-Dec 2001), 2001, 495-498, Online im Internet: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11800450>>, Abrufdatum: 27.09.2014

Deutsches Ärzteblatt, "Private Krankenversicherung: So viele Versicherte wie nie zuvor", 2012, Online im Internet: <<http://www.aerzteblatt.de/archiv/126393/Private-Krankenversicherung-So-viele-Versicherte-wie-nie-zuvor>>, Abrufdatum: 27.09.2014

Duden, "PS | Rechtschreibung, Bedeutung, Definition.", Online im Internet: <http://www.duden.de/rechtschreibung/PS_Postskriptum_Brief>, Abrufdatum: 27.09.2014

Gallucci, Gerard (M.D., M.H.S.) / Swartz, Wayne (L.C.S.W.-C.) / Hackerman, Florence (L.C.P.C.), "Impact of the Wait for an Initial Appointment on the Rate of Kept Appointments at a Mental Health Center", *Psychiatric Services* (Vol 56, No 3, March 2005), 03.2005, 344-346, Online im Internet: <<http://ps.psychiatryonline.org/data/Journals/PSS/3637/344.pdf?resultClick=1>>, Abrufdatum: 27.09.2014

Gupta, Diwakar / Denton, Brian, "Appointment scheduling in health care: Challenges and opportunities", *IIE Transactions* (2008) 40, 2008, 800-819, Online im

Über den Autor



“Häufig ist es ein unvoreingenommener Blick von außen, der dabei hilft, Potentiale aufzudecken!”
(Gordon Seipold)

Die unvoreingenommene Analyse von Prozessen jeglicher Art und ein darauf aufbauendes konzeptionelles, aber immer pragmatisches Vorgehen haben mein ganzes Leben geprägt.

Als Software-Entwickler und Projektmanager auch sehr großer internationaler Teams habe ich viele Unternehmer und Unternehmen in verschiedensten Branchen begleitet.

Neben der Lösung von technischen Herausforderungen entdeckte ich weitere Leidenschaften: menschliche und unternehmerische Potentiale aufzudecken und die Sicht auf Situationen zu verändern. Meine Empfehlungen halfen dabei stets, unternehmerische und persönliche Ziele meiner Mandanten zu verwirklichen.

Heute bin ich Inhaber eines Softwareunternehmens, einer Kreativ-Agentur, investiere in Geschäftsideen und begleite als Coach und Berater viele interessante Menschen.

Meine Beratungsleistungen als Coach richten sich an

- › Einzelpersonen
- › Existenzgründer/Startups
- › Unternehmen unterschiedlicher Branchen, darunter Arztpraxen, Kliniken, Holdings und Finanzdienstleister
- › gastronomische - zum Teil sternedekorierte - Betriebe und Hotels

Ich

- betrachte Abläufe und Situationen aus der Perspektive des Kunden oder Gastes,
- liefere Optimierungsvorschläge, Entscheidungsgrundlagen oder neue Geschäftskonzepte,
- unterstütze bei privaten und beruflichen Fragestellungen, wie beispielsweise beim Erreichen von zu definierenden oder bestehenden Zielen,

- bin Gesprächspartner sowie Ideen- und Impulsgeber,
- zeige neue Herangehensweisen und Möglichkeiten im Umgang mit eigenen Wünschen, Kunden, Gästen, Mitarbeitern oder Vorgesetzten,
- helfe bei Konflikten im beruflichen und privaten Umfeld,
- verändere die Sichtweise auf den eigenen Beruf beziehungsweise das Unternehmen, die Kunden, Gäste, Kollegen, Vorgesetzten oder Mitarbeiter.

Was ich für Sie tun kann? Lassen Sie es uns herausfinden - bei einem Abendessen, in Ihrem Lieblingscafé oder Ihrem Unternehmen.

Lernen wir uns kennen. Ich freue mich darauf!

Gordon Seipold

www.gordonseipold.com

mail@gordonseipold.com



5 - 15 % aller Termine werden von Patienten nicht wahrgenommen!

Dieser Ratgeber analysiert und erklärt, warum Patienten zu vereinbarten Terminen nicht erscheinen und welche wirtschaftlichen Auswirkungen sich daraus für jeden Praxisinhaber ergeben.

Erfahren Sie, wie Sie mit Hilfe von Terminerinnerungen die Anzahl vergessener Termine und somit Leerlaufzeiten reduzieren, die Einnahmen Ihrer Praxis erhöhen, Ihre betriebliche Effizienz steigern, was Sie hierzu benötigen und wie einfach die Umsetzung ist.

Zahlreiche Tipps und Tricks sowie Mustervorlagen für SMS, E-Mail und Brief helfen Ihnen bei der Einführung eines professionellen Terminerinnerungswesens in Ihren Praxisalltag.



Über den Autor

Gordon Seipold ist Inhaber eines Softwareunternehmens, investiert in Geschäftsideen und begleitet als Coach und Berater sowohl Einzelpersonen als auch Unternehmen. Seine Schwerpunkte sind Arztpraxen, Kliniken, Finanzdienstleister sowie gastronomische Betriebe und Hotels. Dabei entdeckt und fördert er menschliche wie auch unternehmerische Potentiale und ermöglicht hierdurch eine veränderte Sicht auf Situationen und Probleme. Seine Empfehlungen helfen, die unternehmerischen und persönlichen Ziele seiner Mandanten zu verwirklichen.

