

## **„Man kann einen anderen nicht überholen, wenn man in seine Fusstapfen tritt.“ Fr. Truffaut**

### **Praxismanagerin – ein neuer Beruf**

2004 etablierten wir die Ausbildung zur Praxismanagerin mit 4 Wochen Blockunterricht.

Die Zeit hat uns gelehrt, dass es besser war, den Kurs in einzelnen Modulen anzubieten, welche auch einzeln belegbar sind. Nach Absolvierung aller Kurse wird das zukunftsorientierte Diplom der Praxismanagerin, bzw. des Praxismanagers ausgestellt.

**Die Praxismanagerin ist ein neuer Beruf im Gesundheitswesen.** Sie leistet einen wichtigen Beitrag zum nachhaltigen Erfolg und zur Kundenzufriedenheit in der Arzt- oder Zahnarztpraxis. Sie ist einerseits für eine reibungslose Praxisorganisation verantwortlich und stellt die kundenorientierte und professionelle Praxisdienstleistung sicher. Andererseits führt sie die Mitarbeiter mit Zielvereinbarung und sorgt für eine optimale Weiterentwicklung und Förderung. Zudem arbeitet sie an der Basis mit und stellt Qualität, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit in allen Bereichen sicher.

### **Neue Ausbildungsfirma**

Da immer mehr Ausbildungsthemen angefragt wurden und die Auszubildende auch viel in der Beauty-Branche arbeitet, wurde eine neue Firma gegründet. **medical & beauty talk meier** bietet ausschliesslich Weiterbildungen an und ist deshalb von der Mehrwertsteuer befreit. Die Inhaberin, Geschäftsführerin und Auszubildende ist Silvia-Marisa Meier. Alle Seminare werden über diese Firma ohne MwSt fakturiert.

### **Praxismanagerin, Praxismanager.**

Berufsbegleitende Weiterbildung zur Praxismanagerin bzw. zum Praxismanager für medizinische Praxisassistentinnen (MPA), Dentalassistentinnen (DA) und Tierarztassistentinnen.

Ebenfalls geeignet für Damen und Herren aus kaufmännischen Berufen, die in führenden Positionen in Arzt- Zahnarzt- oder Tierarztpraxis arbeiten oder arbeiten möchten.

Mit der neuen Ausbildung können Mitarbeiterinnen von Arzt- Zahnarzt- oder Tierarztpraxen zusätzliche Aufgaben und Kompetenzen übernehmen und so den Praxisinhaber in Fragen der Personalführung und Praxismarketing entlasten.

### **Die dienstleistungsorientierte Praxismanagerin**

In allen Wirtschaftszweigen sind viele der bislang etablierten Berufsbilder im Wandel. Veränderte Kundenansprüche, zunehmender Wettbewerb und gesetzliche Regelungen verlangen nicht nur Anpassungen der Unternehmen, sondern auch der Mitarbeiter und ihrer Arbeit.

Auch Arzt- und Zahnarztpraxen sind hiervon betroffen und werden es zukünftig noch viel mehr sein. Immer mehr Ärzte/Zahnärzte erkennen, dass das herkömmliche Praxiskonzept, bei dem allein die ärztliche Leistung im Mittelpunkt steht, die Mitarbeiter strikt weisungsgebunden handeln und die Patienten alles widerspruchslos akzeptieren, nicht mehr funktioniert.

Medizinisch effektive und wirtschaftlich erfolgreiche Praxisarbeit bedarf eines kundenorientierten Dienstleistungskonzepts, bei dem die Mitarbeiter eine zentrale und vor allem aktive Rolle spielen. Ein grosser Schritt in diese Richtung ist die Entwicklung des Berufsbildes der Praxismanagerin, die - zwischen Arzt und Mitarbeitern angesiedelt - die Organisation und Führung der Praxis übernimmt. Der Aufgabenbereich der Praxismanagerin stellt eine zukunftsorientierte Schlüsselfunktion für den Praxiserfolg dar und bietet gleichzeitig eine attraktive und lukrative Karrierechance für jede MPA, DA oder Quereinsteigerin aus anderen Berufen.

### **Die Praxismanagerin im Zentrum der Praxis**

Die Praxismanagerin ist hierarchisch zwischen dem oder den Ärzten und den übrigen Mitarbeitern einer Praxis eingeordnet und besitzt in den meisten Fällen auch fachliche und disziplinarische Befugnisse. Ihre Aufgabe ist - einfach formuliert - die Führung der Praxis.

Der oder die Praxisinhaber übertragen ihr im Zuge einer Arbeitsteilung alle Aufgaben, die mit dem Management der Praxis zu tun haben, um sich selber voll und ganz auf die Patientenbetreuung konzentrieren zu können. Gleichzeitig wird die Kommunikation für ihn oder sie wesentlich erleichtert, da sie nur noch einen direkten Ansprechpartner haben. Von dieser Situation profitieren natürlich auch die Mitarbeiter, denen nun ein jederzeit verfügbarer Partner zur Verfügung steht und für die das Warten auf die "Sekunde mit dem Arzt" aufhört.

Das Ausfüllen dieser Aufgabe erfordert zwangsläufig ein breites Spektrum an Fähigkeiten, vor allem

auf dem organisatorischen und kommunikativen Sektor, sowie Führungskompetenz.

### **Dienstleistungsorientierte Praxismanagerin - Arbeitsteilung pur**

Je höher der organisatorische und verwaltungstechnische Aufwand für einen Arzt/Zahnarzt ist - verursacht durch Praxisgrösse und Patientenaufkommen - desto geringer ist der Anteil der medizinischen Aufgaben, auf die er sich konzentrieren kann.

Nicht ohne Not klagen viele Ärzte/Zahnärzte darüber, dass der Verwaltungsaufwand sie "auffrisst", ihnen immer weniger Zeit für die Patienten lässt. Manche tragen sich in dieser Situation mit dem Gedanken, einen Partner in die Praxis aufzunehmen oder die eigene Praxis einer anderen anzuschliessen. Doch es existiert häufig ein viel einfacherer Weg. In der geschilderten Situation kann ihn eine Praxismanagerin entlasten, indem sie ihn von den meisten Aufgaben, die ihn "von den Patienten fernhalten" befreit.

Die Praxismanagerin optimiert das existierende und aktiviert das unausgeschöpfte Leistungspotential. Praxen, in denen eine Praxismanagerin arbeitet, sind erfolgreicher als Praxen "ohne".

### **Melden Sie sich oder Ihre Mitarbeiterin zum nächsten Kurs an. Erfolg ist lernbar!**

Der Unterricht ist sehr praxisnah und interaktiv. Das Gelernte wird umgehend in Workshops umgesetzt und so vertieft.

Die Kurse finden in Lachen und in Kleingruppen statt.  
Kleingruppen ab 4 Teilnehmerinnen. Max. 10 Teilnehmerinnen.

Referentin ist Silvia-Marisa Meier.

Es sind insgesamt 6 Fach-Module. Jedes Modul kann (theoretisch) einzeln belegt werden. Wenn alle Module besucht wurden, wird das Diplom zur Praxismanagerin ausgestellt. Für jedes belegte Modul wird ein Zertifikat ausgestellt.

Kosten Fr. 880.— pro Modul (3 Tage), Getränke und Früchte.  
Der Kurs wird über die Tochterfirma Medical & Beauty Talk Meier abgerechnet, welche als reine Schulungsfirma von der MwSt befreit ist.

**Diplomarbeit (Modul 7)** ist obligatorisch. Gemeinsam wird ein Businessplan/Projektplan erarbeitet welcher zugleich als Diplomarbeit bewertet wird. Das Diplom „Dipl. Praxismanagerin“ wird nach Absolvierung **aller 7 Module** ausgestellt. Das Modul 7 kann nach mindestens 4 besuchten Modulen absolviert werden. Kosten Modul 7 inkl. **Prüfung Fr. 890.-**.

Da die Nachfrage sehr gross ist, haben Teilnehmerinnen welche sich für die ganze Ausbildung entscheiden den Vortritt. Die ganzen Kurskosten müssen (in der Regel) im Voraus bezahlt werden. Nur dann kann der Ausbildungsplatz garantiert werden.

Werden alle 7 Module als Gesamtausbildung gebucht und vor Kursbeginn bezahlt, werden auf den Ausbildungsmodulen je 5% Rabatt gewährt. Kosten Fr. 5'906.00.

Ratenzahlung bei finanziellen Engpässen möglich. Gesamtkosten Fr. 6'500.- (Anzahlung Fr. 1'500.-, danach 5x Fr. 1'000.-)

Schön, wenn wir Sie begeistern dürfen.



**Module von jeweils 3 Tagen, Donnerstag – Samstag.**

Beginn mit jedem Modul möglich. Auch überspringen eines einzelnen Moduls und nachholen im nächsten Seminargang möglich. Die Module sind in sich abgeschlossen und können bei freien Plätzen auch einzeln belegt werden.

**Modul 1: You never get a second chance to make a first impression.**

- Kundenorientierung am Telefon und am Empfang.
- Der erste optische Eindruck. Takt und Stil.
- Positive Eindrücke die bleiben.

**Modul 2: Erfolgreiche Aktionen zur Kundengewinnung und Kundenbindung.**

- Von der Kundenfindung zur Kundenbindung. Kundenzufriedenheit.
- Loyalität - Königsdisziplin der Kundenbindung.
- Massnahmen und Instrumente zur Kundenbindung.
- Massnahmen und Instrumente zur Kundengewinnung.
- Steigerung Weiterempfehlungsraten.

**Modul 3: Organisation & Administration.**

- Verbessern der Arbeitsabläufe und Zeit und Geld sparen
- Grundlagen für die Erstellung eines Praxishandbuchs
- Kundenbefragung, Benchmarking

**Modul 4: Praxismarketing im Alltag und Verkaufsförderung.**

- Mailing. Couponing. E-Mail-Newsletter. Direct Marketing. Events.
- Internet und Social Network
- Kommunikationstechniken
- Moderations- und Verkaufstechniken

**Modul 5: Mitarbeiterbindung steigert Ihre Wertschöpfung.**

- Entstehung interner Loyalität.
- Vorteile steigender Mitarbeiterbindung.
- Mitarbeitergespräche, Bewerbungsgespräche, Mitarbeiter-Qualifikation
- Ausgewählte Massnahmen und Instrumente.

**Modul 6: Wow - ein gutes Team.**

- Teambildung. Teamentwicklung. Teamleitung
- Kommunikation nach Innen und Aussen.
- Beschwerdemanagement.
- Umgang mit schwierigen Situationen.
- Stellenbeschreibung und Anforderungsprofil.

**Modul 7: Diplomarbeit; Businessplan / Projektplan.**

Eine Geschäftsidee oder ein Entwicklungsschritt soll verwirklicht werden

Der Business- oder Projektplan unterstützt bei der Beschreibung des Vorhabens und der strukturierten Planung. Der Businessplan wird gemeinsam erarbeitet und wird zusammen mit einer 15-minütigen Präsentation bewertet.

**Frühling 2012**

Modul 1:	08.03. - 10.03.2012
Modul 2:	29.03. - 31.03.2012
Modul 3:	26.04. - 28.04.2012
Modul 4:	31.05. - 02.06.2012
Modul 5:	28.06. - 30.06.2012
Modul 6:	26.07. - 28.07.2012
Modul 7:	<b>Diplom</b> 16.08. - 18.08.2012

**Herbst 2012**

Modul 1:	13.09. – 15.09.2012
Modul 2	11.10. – 13.10.2012
Modul 3:	08.11. – 10.11.2012
Modul 4:	06.12. – 08.12.2012
Modul 5:	03.01. – 05.01.2013
Modul 6:	31.01. – 02.02.2013
Modul 7:	<b>Diplom</b> 28.02. – 2.03.2013

## Ausbildungsziele

Die Schülerinnen werden auf die **Kundenorientierung** sensibilisiert. Sie lernen professionell das Telefon zu bedienen und kennen sich mit Empfangsqualitäten aus. Beides wird in Gruppen sehr praxisbezogen geübt. Sie können eigenständig eine Praxisanalyse (SWOT Analyse) durchführen und kennen Verbesserungsmöglichkeiten. Sie kennen die Wichtigkeit von Patientenbefragungen und können Empfehlungen abgeben. Referenzanalysen sind bekannt und Ideen der Umsetzung werden diskutiert.

Die Schülerinnen sind sich bewusst, dass **Telefon und Empfang** die Visitenkarte einer Praxis sind und kennen die entsprechenden Massnahmen. Einzigartigkeit statt Mittelmass ist das Motto. Die wichtigsten "Benimm-Regeln" **Takt und Stil** Elemente wurden vertieft.

Die Schülerinnen lernen erfolgreiche **Aktionen zur Kundenfindung und –bindung**. Sie kennen die Mechanismen die zur Kundenzufriedenheit und zur **Kundenloyalität** führen. Wechselbarrieren und Kundenbegeisterung sind bekannte Grössen. Sie kennen den Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundentreue. Kundensegmente und Kundenmanagement sind verstanden. Die Zusammenhänge zwischen Kundenzufriedenheit und **Weiterempfehlungsraten** sind erkannt. In Gruppendiskussionen und Rollenspielen wird die Theorie vertieft. **Kundenbindungsmassnahmen** via Internet werden diskutiert. Die Schülerinnen lernen die Methoden und Massnahmen der **Neukundengewinnung**. Sie wissen wie man Vertrauen schafft. Sie erkennen die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten/Kunden und können diese sprachlich umsetzen. Sie verstehen und sprechen die Sprache ihrer Kunden und der Wunsch-Neukunden. Kundenbindungsmechanismen im Internet werden vertieft.

Die Schülerinnen lernen die Methoden und **Techniken der professionellen Organisation** und Administration. Sie erarbeiten ein **individuelles Praxishandbuches**.

Mit optimierten **Arbeitsabläufen** gelingt es wirtschaftliche Reserven zu nutzen, ein optimales Qualitätsmanagement-System aufzubauen, Stress-Situationen zu vermeiden und die Arbeitszufriedenheit zu steigern. Alle diese Punkte tragen nicht zuletzt auch dazu bei, die Zufriedenheit der Kunden zu verbessern. Sie kennen die wichtigsten Elemente einer professionellen **Kundenbefragung** und kennen die Vorteile eines **Benchmarking**. Eine Teamentwicklung wird innerhalb der Schülerinnen abgehalten um die Sensibilität für Teamarbeit zu fördern.

Die Schülerinnen lernen die Unterschiede zwischen Verkaufsförderung, Werbung, PR. Sie lernen Ziele und **Strategien für die verschiedenen Kundengruppen** zu setzen. Sie kennen die wichtigsten **Verkaufsregeln**. Sie erfahren viel über Massnahmen und diskutieren in Gruppen über Möglichkeiten in der Praxis. Sie wissen was im Gesundheitswesen erlaubt ist und kennen die Grenzen. Sponsoring und Events werden vertieft. Sie wissen, weshalb Kunden Dienstleistungen kaufen und erlernen **Verkaufstechniken**. Die Schülerinnen kennen die wichtigsten Regeln attraktiver Kundenbriefe, Mailings und Nutzung von Internet und Social Network. Die Kursteilnehmerinnen üben sich in der **Moderationstechnik** um zusammen mit dem Team gute Ideen zu sammeln und das weitere Vorgehen festzuhalten. Sie erhalten diverse erfolgreiche Beispiele und **Checklisten** zu den bearbeiteten Themen.

Die Schülerinnen lernen die Wichtigkeit der **Mitarbeiterbindung** und deren Loyalität gegenüber der Praxis. Sie erkennen **Mobbing** und Gegen-Massnahmen werden diskutiert. Sie lernen was Praxen für Bewerber attraktiv macht, was bindet und was motiviert. Phasen der **Teamentwicklung**, Teammanagement, Teamarbeit und Teamregeln sowie die Aufgaben und Rollen in einem Team sind bekannt. Die Lernenden kennen die **Kaizen Methode** und haben in Workshops die Themen vertieft.

Die Schülerinnen lernen ein Team zu führen und wie **Teams** leistungsfähiger werden. **Motivationsmethoden** werden erläutert, die **kommunikative Kompetenz** gefördert und die Grundelemente eines erfolgreichen **Konflikt- und Beschwerdemanagement** werden erlernt und in Gruppenarbeiten vertieft. Der Umgang mit Misserfolgen und **Management by Objectives** werden diskutiert. Die Schülerinnen erarbeiten einen Stellenbeschrieb und leiten daraus das Anforderungsprofil ab.

**Diplomarbeit:** Gemeinsam wird Schritt für Schritt ein **Business- oder Projektplan** erarbeitet. Mit einem Businessplan können finanzielle und nicht finanzielle Faktoren übersichtlich und informativ dargestellt werden, die Erfolgchancen eines Vorhabens fundiert eingeschätzt und Entscheidungsgrundlagen für die strategischen Partner geschaffen und überzeugend präsentiert werden. Der Business- oder Projektplan sowie die 15-Minütige Präsentation werden bewertet.

## ANMELDUNG

### Modulkurse zur Ausbildung der Praxismanagerin

<b>Alle 7 Module</b>		<b>Start: Modul .....</b>	<b>Datum Startmodul: .....</b>
<b>Datum Diplom-Modul: .....</b>			
<b>Frühling 2012</b>	bitte ankreuzen <input checked="" type="checkbox"/>		<b>Herbst 2012</b>
		bitte ankreuzen <input checked="" type="checkbox"/>	
Modul 1:	08.03. - 10.03.2012	<input type="checkbox"/>	Modul 1:
Modul 2:	29.03. - 31.03.2012	<input type="checkbox"/>	Modul 2:
Modul 3:	26.04. - 28.04.2012	<input type="checkbox"/>	Modul 3:
Modul 4:	31.05. - 02.06.2012	<input type="checkbox"/>	Modul 4:
Modul 5:	28.06. - 30.06.2012	<input type="checkbox"/>	Modul 5:
Modul 6:	26.07. - 28.07.2012	<input type="checkbox"/>	Modul 6:
Modul 7:	<b>Diplom</b> 16.08. - 18.08.2012	<input type="checkbox"/>	Modul 7:
			<b>Diplom</b> 28.02 - 02.03.2013

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen habe ich gelesen und akzeptiert.  (bitte ankreuzen)

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Adresse privat \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Arbeitgeber \_\_\_\_\_

Adresse Arbeitgeber \_\_\_\_\_

Telefon Privat \_\_\_\_\_ Geschäft \_\_\_\_\_

Handy \_\_\_\_\_

Rechnung an Arbeitgeber  privat

Zahlungsart: Einmalig 5'906.00  Ratenzahlung (Fr. 6'500)   
 (enthält Sofortzahlrabatt 5%) Anzahlung Fr. 1500.-, danach 5x Fr. 1'000.-

E-Mail \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

**Bitte Anmeldung faxen an 055 451 00 91**

## **Allgemeine Bedingungen**

### **Anmeldung**

Die Anmeldung erfolgt schriftlich Post oder Fax und wird schriftlich bestätigt.  
Bei einer Anmeldung via E-Mail/Internet erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung ein Formular, welches zu unterzeichnen ist.  
Grundsätzlich ist eine Anmeldung bis zum ersten Kurstag möglich, sofern genügend Platz vorhanden ist.

### **Kursgeld**

Das Kursgeld wird bei Tageskursen 10 Tage vor Kursbeginn fällig.  
Beim Diplom-Lehrgang zur Praxismanagerin in 7 Modulen muss das ganze Kursgeld vor Kursbeginn einbezahlt werden. Nur so können wir den Ausbildungsplatz über alle Module garantieren. Die Bestätigung des Ausbildungsplatzes wird erst nach Eingang der Kurskosten bestätigt.  
Inbegriffen sind Kursunterlagen, Getränke und Früchte.

### **Abmeldung**

Sollte ein Kurs oder eine Ausbildung nicht besucht werden können, muss die Abmeldung schriftlich an uns gerichtet werden. Wir werden in einem solchen Fall eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.- in Rechnung stellen.  
Bei einer schriftlichen Abmeldung gilt folgende Regelung:  
2 Monate vor Kursbeginn: 25% der Kurskosten  
4 Wochen vor Kursbeginn: 50% der Kurskosten  
Unter 4 Wochen vor Kursbeginn oder bei einem Rücktritt während des Kurses erfolgt keine Rückerstattung.

### **Durchführung**

Wir behalten uns vor, Kurse bei zu geringer Beteiligung abzusagen bzw. SchülerInnen auf den nächsten Kurs bzw. das nächstes Modul einzuschreiben (mind. 6 TeilnehmerInnen).  
Die Teilnehmerzahl ist auf max. 10 SchülerInnen beschränkt.

### **Lehrmittel**

Die Lehrmittel sind im Kursgeld inbegriffen.

### **Kursbestätigung / Diplom**

Am Ende der Fortbildung erhält jeder Teilnehmer eine Kursbestätigung oder ein Diplom.

Lachen im Februar 2012 / Geschäftsleitung