

# Dr. Günter Umbach: Arzt-Seminar zur kodexkonformen Kundenbindung

## Was brennt den niedergelassenen Ärzten wirklich unter den Nägeln?

Der Rückgang des Gewinns aus ihrer Praxistätigkeit. Diese leidvolle Entwicklung können die niedergelassenen Ärzte nicht einfach durch Kostensenkungen wieder wettmachen. Die wirkungsvollere Option sind umsatzsteigernde Maßnahmen. Da das Budget für Kassenpatienten gedeckelt ist, verbleiben zwei Optionen: Mehr Privatpatienten oder mehr individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL).

Diese Ziele erreicht man nur durch langfristiges Arzt-Praxis-Management und Marketing. Daher werden diese Themen für das wirtschaftliche Überleben niedergelassener Ärzte zunehmend bedeutender. Diese Entwicklung kann die Pharma-Industrie gewinnbringend nutzen, indem sie entsprechende Seminare anbietet.

## Nutzen von Praxis-Management-Seminaren für das Unternehmen

Ein Kundenbindungsprogramm mittels Seminaren zum Thema Arzt-Praxis-Management fördert die Verschreibungsbereitschaft zugunsten der eigenen Produkte und stärkt langfristig den Umsatz - durch Verdeutlichen des Unternehmens als verlässlicher und verständiger Partner und durch Intensivieren der persönlichen Beziehungen zu den Ärzten.

## Nutzen von Praxis-Management-Seminaren für die Ärzte

In den Arzt-Praxis-Management-Seminaren erhalten die teilnehmenden Ärzte aktuelle Anregungen und Tipps, wie sie Patientinnen leichter gewinnen und binden können, indem sie

- ihre Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten leichter erkennen
- ihre externe Kommunikation überzeugender gestalten
- den Feedback von Patienten und Mitarbeitern effektiver einholen
- die Führung ihres Praxisteam stärken
- ihre Mitarbeiterinnen zum aktiveren Mitgestalten motivieren
- von den Vorteilen des Internet profitieren
- die Zufriedenheit Ihrer Patientinnen erhöhen

## Nutzen von Praxis-Management-Seminaren im Außendienst

Das Seminar dient als Kundenbindungsinstrument und Kommunikationsvehikel für die vom Unternehmen ausgewählten Ärzte. Es bietet dem Aussendienst (AD) fünf gute Gelegenheiten und Gründe, seine Kompetenz darzustellen und mit dem Arzt in Kontakt zu bleiben:

- 1) Der AD informiert die selektierten Ärzte über das Seminarthema und fragt sie nach ihrem prinzipiellen Interesse.
- 2) Bei Interesse des Arztes informiert der AD über Seminar-Details wie Ort und Datum und spricht eine offizielle Einladung aus.
- 3) Vor und nach dem Seminar sowie während der Kaffeepausen hat der AD Gelegenheit zu informellen Gesprächen mit den Ärzten ohne Zeitzwang.
- 4) Während des Seminars werden die Ärzte gefragt, ob sie Verbesserungsvorschläge des AD willkommen heißen würden. Motto: „Nutzen Sie die kostenlose Ressource Ihres Pharma-Referenten, die in jedem Quartal weit über hundert Arztpraxen sehen“. Da die teilnehmenden Ärzte derartige kostenfreie Anregungen eines unabhängigen „Beraters“ gerne in Anspruch nehmen, geben sie ihre Zustimmung zu diesem Vorgehen („Sonst sagt mir ja keiner, wie ich mein Praxis-Management und Marketing verbessern kann“)

5) Beim nächsten Praxis-Besuch kann der AD den Arzt nach seiner Meinung zum Seminar fragen. Für den AD ist wertvoll, dass die Ärzte während des Seminars begrüßt haben, zukünftig Anregungen für die Optimierung ihrer Praxis vom AD zu erhalten. Der AD profitiert von dieser Zustimmung zum Feedback als einer Art „Legitimation“, bei Praxis-Besuchen praktische Tipps geben zu können - natürlich nur wenn gewünscht und stets mit positiven Kommentaren verbunden.

## Persönliche Vorteile für den Außendienst-Mitarbeiter

Durch Erwerben zusätzlicher Kompetenzen als „Praxisberater“ wird der einzelne Mitarbeiter für Kunden und Arbeitgeber wertvoller und fördert so seine eigene berufliche Laufbahn.

### Erfolgsfaktoren beim Außendienst Der AD sollte folgendes mitbringen:

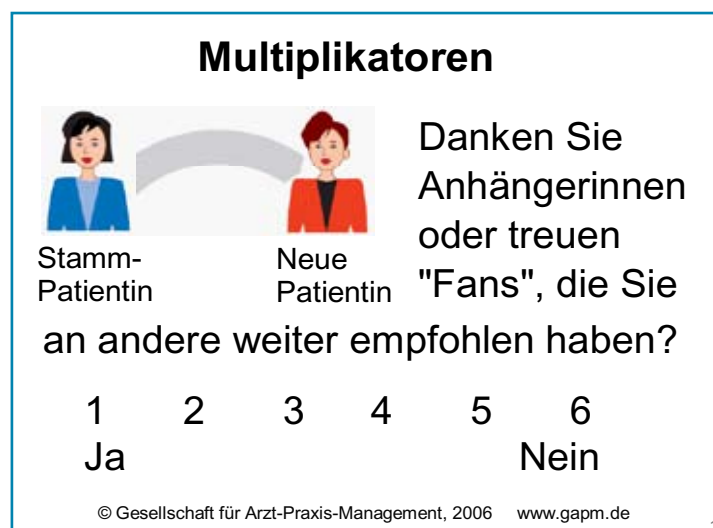
- die Zeit, am Seminar teilzunehmen
- den Willen, die eigene Achtsamkeit zu schärfen
- das Engagement, Anregungen ausgewählten Ärzten zu geben
- das Taktgefühl, diese Anregungen diplomatisch zu vermitteln



*Dr. med. Günter Umbach, BDVT  
Frauenarzt und Marketing Manager  
Leiter der Gesellschaft für Arzt-  
Praxis-Management ([www.gapm.de](http://www.gapm.de))*

### Kommentar eines Arztes

*„Wenn man jeden Tag in seiner eigenen Praxis arbeitet, wird man leicht betriebsblind. Anregungen von draußen können da manchmal wertvolle Tipps geben“*



*Chart aus dem Seminar, welches die Bedeutung der Multiplikatoren illustriert*

