

Inhaltsverzeichnis

1	Ein Einstieg	2
1.1	Das erwartet Sie	7
2	Patienten-Kunden	10
2.1	Kundenorientierung	10
2.2	Patientenorientierung ist Kundenorientierung	13
2.3	Ist jeder Patient ein Kunde?	15
2.4	»Echte« Patienten	21
2.5	Kundenbegriffe im Gesundheitswesen	24
2.6	Wettbewerb der Zukunft	28
2.7	Empfehlungen sind existenziell	30
2.8	Sie sind Dienstleister	32
2.9	Patienten sind Kunden	35
2.10	Patienten sind Partner	36
2.11	Auswirkungen gelebter Kundenorientierung	41
3	Anders denken	44
3.1	Mentale Landkarten	46
3.2	Nicht anders fühlen	48
3.3	Patienten sind Arbeitgeber	51
3.4	Bedeutung des Geldes	53
3.5	Stellenwert der Privatpatienten	55
3.6	Kundenfeindlichkeit	58
3.7	»Kundenfreundlichkeit« ist Kundenorientierung	65
3.8	Kundenorientierung steigert Qualität	68
4	Erwartungen erfüllen und übertreffen	72
4.1	Kennen Sie die Erwartungen?	72
4.2	Aktuelle Trends	80
5	Bedürfnis-ABC von Patienten-Kunden	84

6	Expertise und Überzeugungskraft	98
6.1	Vertrauen aufbauen	98
6.2	Professionelles Auftreten im interdisziplinären Team	100
6.3	Kommunikative Expertise durch Bezugskontakt	102
6.4	Das sollten Sie sich gefallen lassen	108
7	So schützen Sie sich vor Anmaßungen	112
7.1	Das verbitte ich mir	112
7.2	Persönliche Schutzmaßnahmen	114
7.3	Schützen Sie sich vor Eskalation	119
7.4	Pflegen Sie sich selbst	121
8	Freuen Sie sich über Beschwerden	122
8.1	Engpasssituationen	131
8.2	Erfolgreiches Argumentieren	139
9	Hinweise an die Führung	141
9.1	Führungstipps	141
9.2	Ethische Leitlinien	142
9.3	Voraussetzung: Sie leben kundenorientiert	144
	In aller Kürze	146
	Literatur	148
	Stichwortverzeichnis	151