

Organisationstalent gesucht!

Kollegen beschwerten sich über eine schlechte Terminplanung, Kunden über langes Warten oder falsch ausgestellte Rechnungen. Ein Spagat für die TFA an der Anmeldung.

Die Anmeldung hat in jeder Praxis großen Einfluss auf die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Intern ist die Anmeldung für das Zeitmanagement und die Koordination von Abläufen zuständig. Zudem werden hier alle Informationen gebündelt und an die entsprechenden Mitarbeiter kommuniziert. In Bezug auf die Kunden hat die Anmeldung einen besonderen Stellenwert, denn hier entsteht der erste und letzte Eindruck den der Kunde bei einem Besuch in der Praxis bekommt.

Hohe Anforderungen und viel Stress

Es wird deutlich, dass der Arbeitsbereich der Anmeldung besonders hohe Anforderungen an die dort Tätigen stellt. Nicht jeder Mitarbeiter hält der hohen Stressbelastung stand. Den speziellen Anforderungen sollte bei der Personalauswahl Rechnung getragen werden. Ein potenzieller Mitarbeiter sollte folgende Voraussetzungen mitbringen:

- gute Kommunikationsfähigkeiten
- freundliche Ausstrahlung
- gute Umgangsformen
- strukturierte Arbeitsweise
- hohe Stressresistenz

Durch die stetig zunehmende Digitalisierung sind die Kunden immer besser vernetzt. Damit steigen auch die Anforderungen an die Servicequalität.

In der Ausbildung wird eine TFA auf die Anforderungen der Anmeldung nicht hinreichend vorbereitet und auch im späteren Berufsverlauf beschränken sich die Weiterbildungsmöglichkeiten weitestgehend auf Kommunikationsseminare.

Doch die Arbeit an der Anmeldung umfasst deutlich mehr Tätigkeiten. Dazu gehören unter anderem:

- Terminplanung/Zeitmanagement
- Betreuung und Beratung des Kunden vor und nach der Behandlung
- Beschwerdemanagement
- Dienstplanung
- Trauerbegleitung



Foto: artinspiring - stock.adobe.com

Eine professionelle Anmeldung beschränkt sich nicht auf freundliche Kommunikation, sondern umfasst auch die Organisation. Dazu gehören klare Strukturen und Weisungsbefugnisse, einheitliche und effektive Arbeitskonzepte sowie eine transparente Informationspolitik. Nur wenn Informationen strukturiert und effizient erfasst und verwaltet werden, können diese zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit genutzt werden.

Entscheidend fürs Image

Dabei sollte jedem Praxisinhaber bewusst sein, dass die Mitarbeiter an der Anmeldung erheblichen Einfluss auf das Image und den wirtschaftlichen Erfolg haben. Umfassende Studien der IVP Akademie haben gezeigt, dass der Behandlungsverlauf nicht maßgeblich für die Kundenzufriedenheit ist, da die Patientenbesitzer in der Regel nicht in der Lage sind, die Qualität der tierärztlichen Leistung zu beurteilen. Anders verhält sich dies bei der Beurteilung des Umgangs mit Patient und Patientenbesitzer. Der überwiegende Kontakt mit den Patientenbesitzern findet mit den Mitarbeitern an der Anmeldung statt, da diese den Weg von der Terminvereinbarung am Telefon bis hin zur

Abrechnung begleiten. Bei den Einflussfaktoren auf die Kundenzufriedenheit werden Aspekte wie Freundlichkeit, Empathie, Verständnis und Professionalität von den Befragten genannt.

Die IVP Akademie hat sich intensiv mit den Problemen an der Anmeldung auseinandergesetzt. Aus der Kombination von langjähriger praktischer Berufserfahrung und den Erlebnissen aus zahlreichen Beratungen in Tierarztpraxen und Kliniken konnte ein Lehrgang entwickelt werden, der die Teilnehmer dazu befähigt, die Anforderungen der Anmeldung professionell und strukturiert zu bewältigen.

Dabei bietet sich gerade in diesem Bereich die Möglichkeit, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, indem durch gezielte Schulungsmaßnahmen auch Quereinsteiger zu gewinnbringenden Mitarbeitern entwickelt werden können. Nur ein ganzheitliches Weiterbildungskonzept in Kombination mit einer gut strukturierten Anmeldung lassen ein Anmelde-management entstehen, welches aktiv das Tagesgeschehen bestimmt und positiv das Image der Praxis beeinflussen. Birte Leigers

➤ Mehr zum Angebot der IVP-Akademie: svg.to/ivp