



Präsentation der Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH

Wann brauchen Sie uns?

überraschende
Krankmeldung?

Personalmangel?

Urlaubsplanungen
überschneiden sich?

Praxis telefonisch
nicht erreichbar?

Terminabsagen
wurden nicht
eingetragen?

Diskretion
gewährleistet?

regelmäßige
Terminerinnerungen?

Patienten warten an
der Rezeption?

Neupatientenquote
gering?

keine Zeit um HKP's nach zu
verfolgen?

geeignete Patienten
Ansprache?

Patienten wandern
ab?

Umsatz stagniert?

Schwangerschaften
der Praxis-MA?

Termine liegen vor
allem für Praxis-MA
günstig?

Überlastete Praxis-
MA?

hohe No-Show Rate?



Unsere Lösung für Sie: -> Rezeptionsdienste

- I. Was können wir?
- II. Wer sind wir?
- III. Was macht uns aus?
- IV. Welche Leistungen bieten wir?
- V. Wie funktioniert die Anbindung?
- VI. Datenschutz & IT
- VII. Welche Fachgebiete bedienen wir bereits?
- VIII. Was sagen Kunden?
- IX. Wie geht es weiter?



I. Was können wir?

- ✓ Inbound
 - Annahme der eingehenden Patientenanrufe

- ✓ Outbound
 - zielorientierte Anwahl eines Patienten

- ✓ Sales
 - ergebnisorientierte Anwahl eines Patienten

- ✓ Mystery Shopping
 - Überprüfung der inhouse Serviceleistung eines Kunden inklusive Handlungsempfehlung

- ✓ Office Services
 - allgemeine Bürotätigkeiten einer Praxis (z.B. Geburtstagskarten an Patienten versenden, Serienbriefe, SMS)



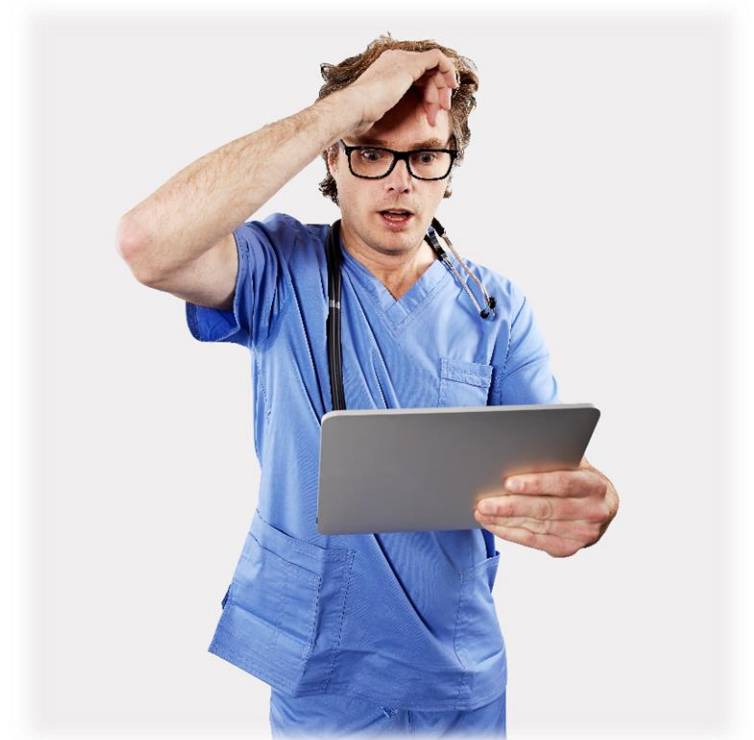
II. Wer sind wir?

- ✓ medizinischer Background
- ✓ aus Ärzten und deren Bedarf entstanden
- ✓ über 20 Jahre Erfahrung
- ✓ stetiger Wachstum
- ✓ in den verschiedensten Fachgebieten zuhause
- ✓ ständige Prozessoptimierung in Zusammenarbeit mit den Kunden



III. Was macht uns aus?

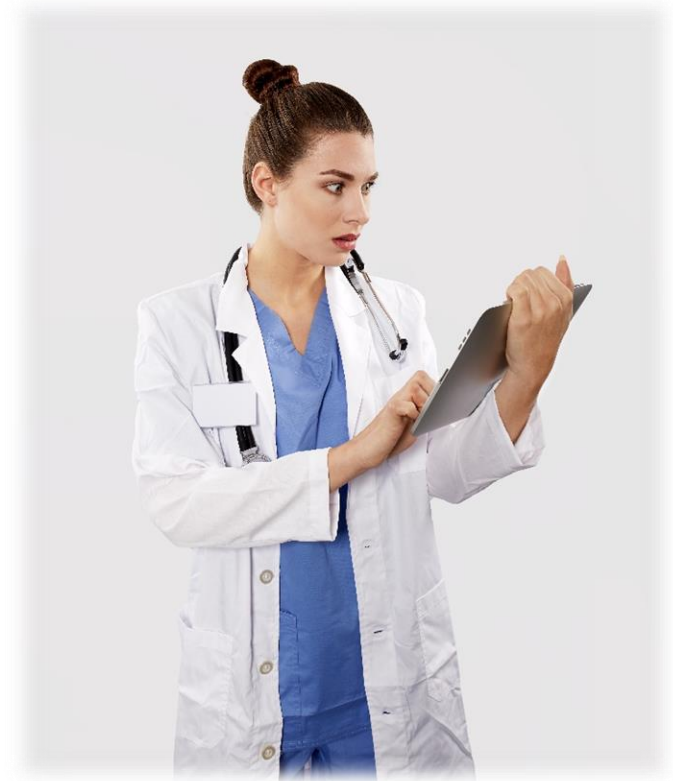
- ✓ professioneller Umgang mit sensiblen Kundendaten
- ✓ Erreichbarkeit 6 Tage die Woche (Mo - Fr 7-22h; Sa 9-14h)
- ✓ hoher Servicelevel
- ✓ tägliche und monatliche Reports
- ✓ geschultes Fachpersonal
- ✓ professionelles Wissensmanagement



IV. a) Inbound – Was haben Sie als Kunde davon?

Ihre Möglichkeiten:

- ✓ Erweiterte Servicezeiten
- ✓ Modernster Rezeptionsservice
- ✓ Professionelle Annahme eingehender Anrufe
- ✓ Neupatientenpotenzial wird voll ausgeschöpft
- ✓ Minimieren des Verlusts von Bestandspatienten
- ✓ Erhöhung der Terminauslastung
- ✓ Positive Kundenkommunikation



IV. b) Outbound & Sales – Welchen Nutzen kann das für Sie haben?

Outbound:

- ✓ Terminerinnerungen
- ✓ Nachsorgegespräche
- ✓ Neutermिनierungen / Terminverschiebungen
- ✓ Patienten-Zufriedenheitsbefragungen
- ✓ Abwanderer-Befragungen

Sales:

- ✓ Neupatientengewinnung
- ✓ Patientenrückgewinnung
- ✓ Recall-Aktionen
- ✓ Kostenvoranschlag Nachfassaktionen (HKP's)
- ✓ Optimierung der angebotenen Praxisdienstleistungen



IV. c) Mystery Shopping & Office Services – Wie gut sind Sie bereits?

Mystery Shopping:

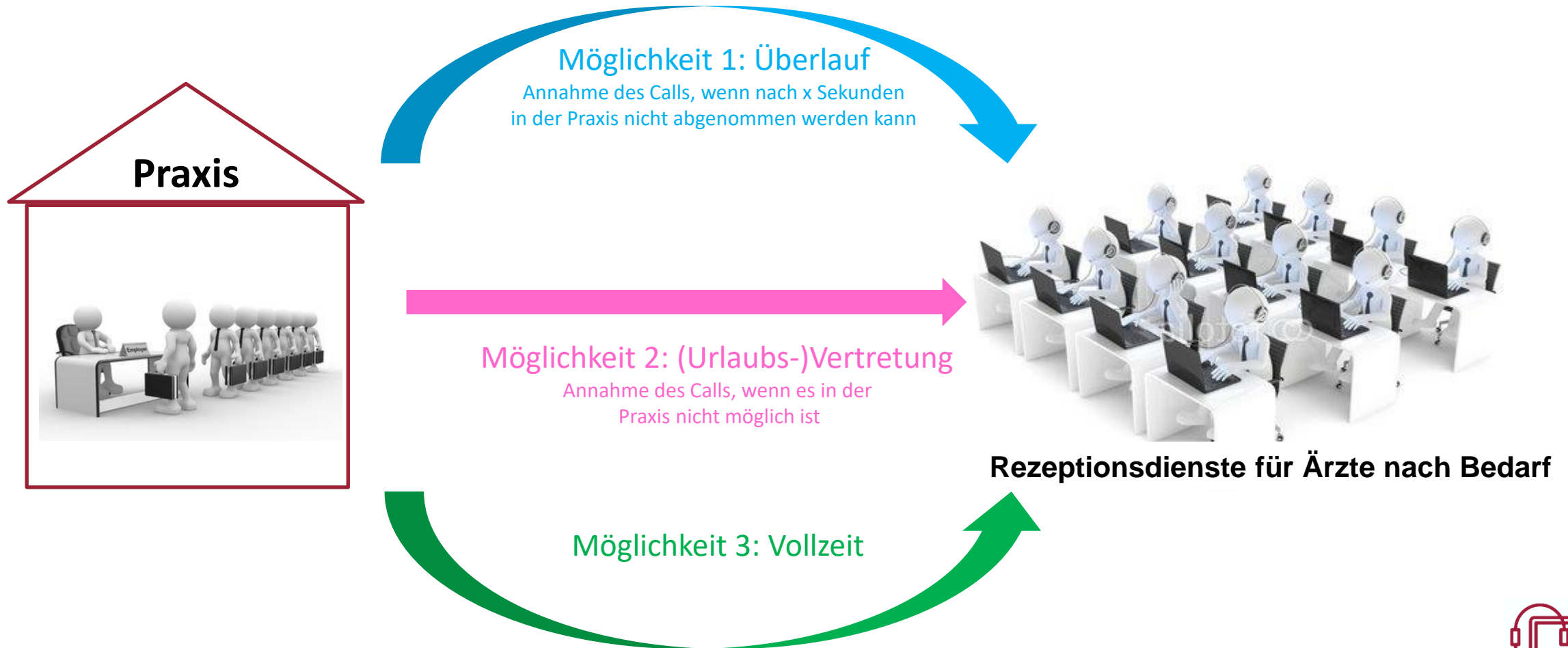
- ✓ Kontinuierliche Leistungsvergleich
- ✓ Überprüfung und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards
- ✓ Evaluation der Leistungen in realistischen Testszenarien
- ✓ Qualifiziertes Feedback zu gemeinsam erarbeiteten und definierten Kriterien

Office Services:

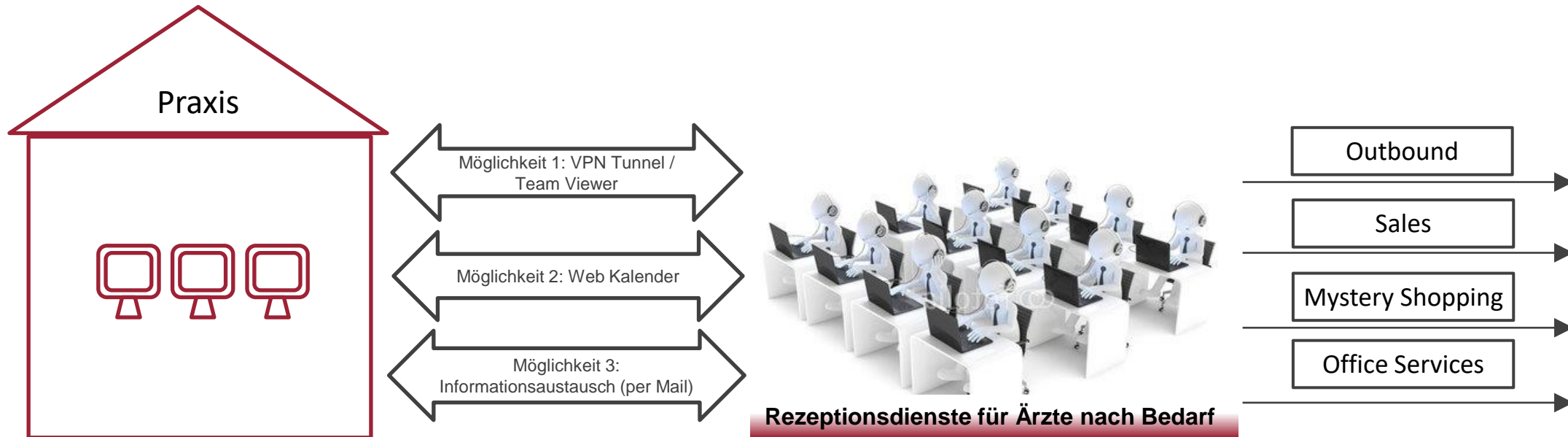
- ✓ Serienbriefe
- ✓ Geburtstags- und Weihnachtskartenversand
- ✓ Kartenversand (z.Bsp. zur Genesung)
- ✓ Begrüßungsmappen
- ✓ SMS-Versand
- ✓ E-Mail-Versand



V. a) Wie können wir eine Praxis anbinden?



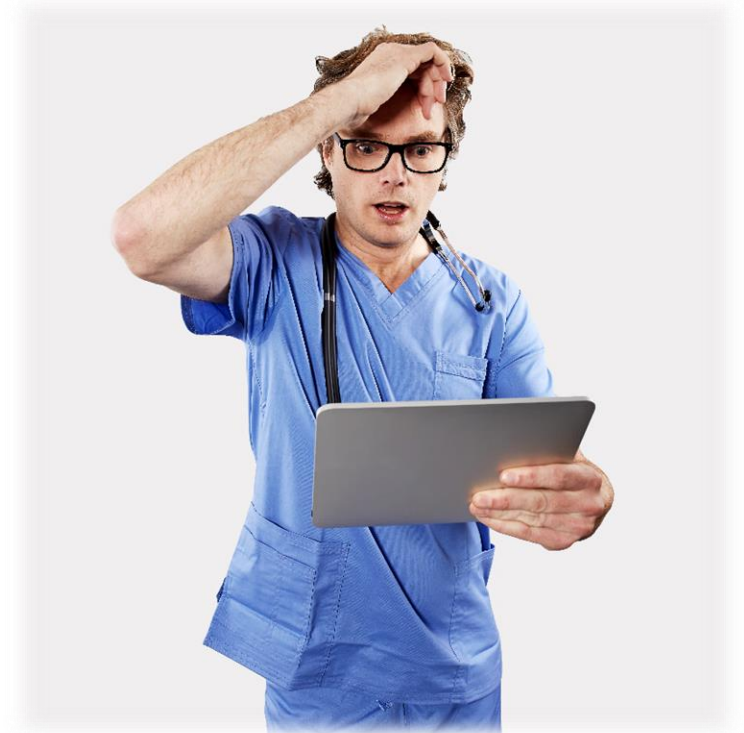
V. b) Wie ermöglichen wir den Datenaustausch?



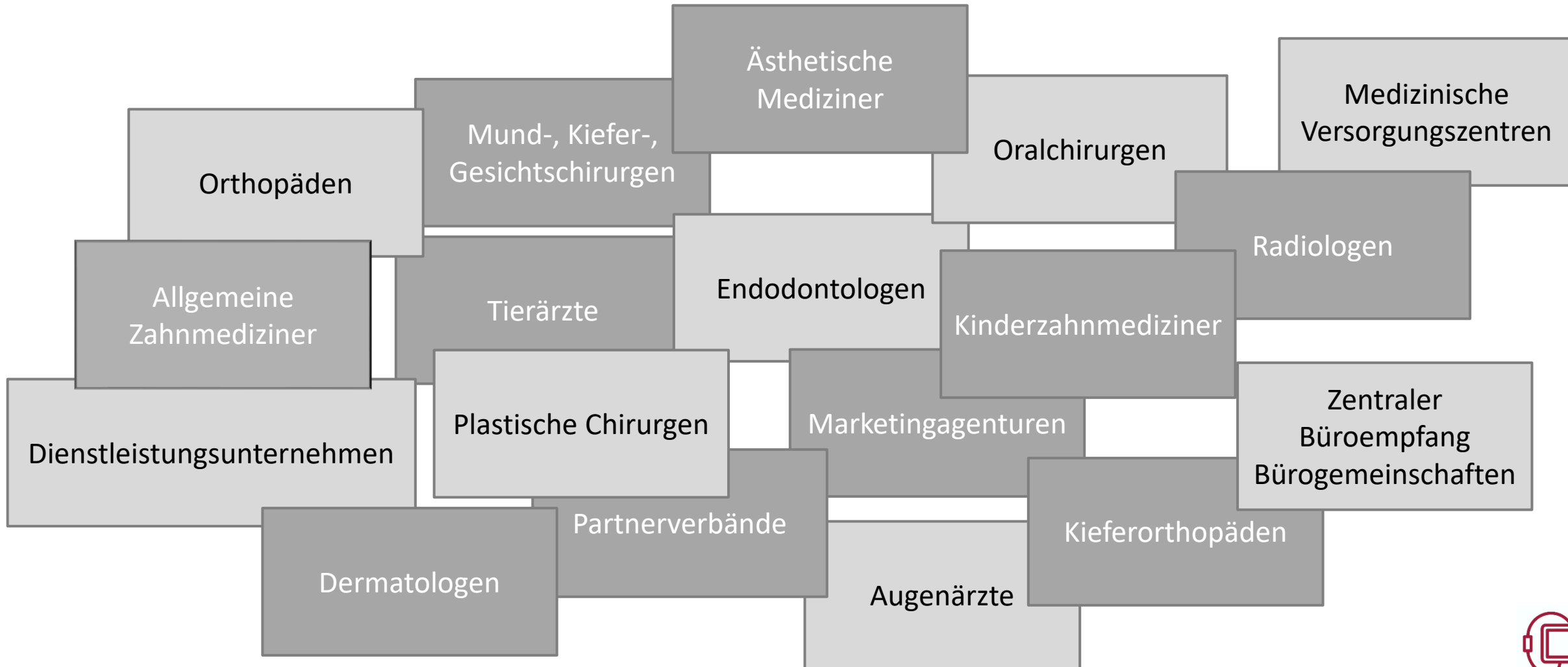
VI. Datenschutz & IT

Bei der operativen Umsetzung Ihrer Projekte legen wir in jedem Bereich höchsten Wert auf Ihren Datenschutz. Jeder Schritt ist von spezialisierten Medizinanwälten rechtlich geprüft und entspricht den höchsten Datenschutzstandards. Unser inhouse entwickeltes Management-Tool garantiert auch technisch die schnelle und sichere Integration Ihrer Projekte.

Mit unserem ausgezeichneten technischen Know-How gestalten wir die Anbindung Ihrer Praxis so einfach wie möglich. Je nach Anbindungsvariante benötigen Sie bei einem Vollzugriff z.Bsp. neben einer umleitbaren Hauptrufnummer Ihres Telefons und ausreichender Lizenzen Ihrer Praxissoftware, noch den entsprechenden Router. Wir beraten Sie umfangreich und sorgen dafür, dass Sie keine kostenaufwändige Erweiterung Ihrer Serverlandschaft benötigen. Vor allem endet unsere Anbindung bei Ihnen VOR der Praxis.



VII. Welche Fachgebiete bedienen wir bereits?



VII. Was sagen Kunden?



„Allein im vergangenen Jahr konnten wir ein Umsatzplus von sechs Prozent verzeichnen. Das wird nicht alleine der Verdienst der RD GmbH sein, aber sie ist ein großer Faktor.“

**Dr. Jan Linneweber,
Smiledesigner Bremerhaven**



„Natürlich ist man als Arzt zu einem großen Teil auch Controller und schaut ganz klar auf die Rentabilität einer solchen Dienstleistung. Aber nach kürzester Zeit merkt man, was neben professionellem und serviceorientierten Patientendienst als absolutes Plus noch on top kommt: die geschaffene Lebensqualität.“

**Drs. (NL) Frank Kooijmans,
Die Pluszahnärzte in Düsseldorf**



„Wir können eine viel größere telefonische Erreichbarkeit anbieten, von 7 bis 22 Uhr. Somit ist auch das Geld vom Marketing gut investiert, da wir jetzt auch tatsächlich erreichbar sind.“

„Es geht strukturierter voran und unser Personal kann viel konzentrierter und effektiver arbeiten.“

**Dr. Sandra Schümer-Simon & Dr. Volker Kluthe,
Blendent aus Paderborn**



VII. Was sagen Kunden?



„Heute weiß ich, wie viele Anrufe wir früher verpasst haben.“
Allein im Januar hat die RD GmbH für uns 650 Anrufe entgegen genommen, was zur Folge hat, dass wir eine 20% höhere Auslastung gegenüber den Vorjahr hatten.

Dr. Gaby Friedrich



„Der riesengroße Vorteil für uns liegt darin, dass – trotz Ausfällen in der Praxis aufgrund von Krankheit zum Beispiel – wir trotzdem die Sicherheit haben, für unsere Patienten und Überweiser erreichbar zu sein.“

Zahnarztpraxis Prof. Dr. Dhom & Kollegen



IX. Wie geht es weiter?

1. Preismodelle
 - ✓ Premium Basis für 999€ inkl. 200 Calls, inkl. Managementgebühren etc.
 - ✓ Für Outbound, Sales, Mystery Shopping und Office Services machen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot!
2. Klärung der technischen Voraussetzungen
3. Vertrag inklusive Datenschutzerklärung
4. Pflichtenheft wird gemeinsam erstellt
5. Technische Anbindung
6. Individuelle Einweisung der Agenten
7. Start!



Dürfen wir noch Fragen beantworten?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Daniela Grass
Account-und Projektmanagement

Daniela.Grass@rd-servicecenter.de

Tel.: 0211 699 38 502



Wir beraten Sie gern!

