

Aufgaben der Geschäftsführung: Geschäftskontakte aufbauen und pflegen

Regelmäßig die Richtigen treffen

Von Ralph Wißgott

Die Pflege von wesentlichen Geschäftskontakten wird von vielen Inhabern bzw. Geschäftsführern ambulanter Dienste nicht konsequent verfolgt. Dabei ist sie erfolgsentscheidend.

Hambühren. Kontakte sind im (Pflege-) Geschäftsleben das A und O. Erfolg bedeutet oft zur rechten Zeit am rechten Ort zu sein. Pflegeanbieter, die viele gute Kontakte pflegen, sind deutlich erfolgreicher als jene, die dies vernachlässigen. Die Pflege dieser wichtigen Kontakte ist die Aufgabe der Leitungsebene in ambulanten Pflegediensten.

Zu den „lohnenden“ Kontakten für Pflegeeinrichtungen gehören primär diejenigen, die Zuweisercharakter haben, dem Pflegedienst also Pflegekunden vermitteln können. Hierzu zählen insbesondere:

- Haus- und diverse Fachärzte,
- Krankenhäuser und deren Überleitung,

- Berufsbetreuer,
- Pflegeberater der Pflegekassen nach § 7a SGB XI,
- auch die der privaten Kassen (Compass GmbH, <http://www.compass-pflegeberatung.de>),
- Pflegestützpunkte (bundeslandabhängig) und
- Pflegeberatungsbüros bzw. Beratungs- und Koordinierungsstellen (bundeslandabhängig).

Aber auch nicht uninteressant sind indirekte Empfehlungsgeber wie z. B. Wohnungsbaugesellschaften, Apotheken, Physiotherapeuten, Wundtherapeuten und -experten.

Viele Inhaber oder Geschäftsführer tun sich mit dem Aufbau, vor allem aber mit der permanenten Pflege von persönlichen aber auch telefonischen Kontakten

sehr schwer. Aber sie ist erfolgsentscheidend für das Unternehmen. Die beste Werbung für den Pflegedienst ist die Mund-zu-



Foto: Privat

Mund-Propaganda.

Viele denken, dass diese Art der Werbung kostenfrei sei. Weit gefehlt. Es kostet entsprechend Energie sowie Aufwand und damit Zeit, wenn der Pflegedienst sehr gut durch diese Form der Werbung leben soll, die entsprechenden Kontakte zu akquirieren und vor allem zu pflegen. Schon

allein der Aufbau einer Kontakt-datenbank - und wenn es nur ein schlichtes Adressverzeichnis ist - kostet viel Zeit. Damit Geschäftskontakte von dauerhaftem Erfolg sein können, ist eine regelmäßige Kontaktpflege absolut notwendig.

Es ist sehr wichtig, dass sich der Pflegeanbieter regelmäßig bei diesen Kontakten in Erinnerung bringt. Dazu gehören regelmäßige Telefonate, Geschäftsessen zur rechten Zeit zum rechten Anlass genauso wie gesellschaftliche

Veranstaltungen (z. B. Feiern, Events). //

„Zu den lohnenden Kontakten gehören primär diejenigen, die Zuweisercharakter haben.“

Ralph Wißgott

//

INFORMATION

Ralph Wißgott,

Tel.: (0 51 43) 66 96 27,

E-Mail: rw@uw-b.de,

Internet: www.uw-b.de