

Verhandlungen mit Patienten über Preise

Von Ralf Jentzen – Coactiv Consulting – Baesweiler

Worum geht es?

Immer wieder begegnet mir in meiner Beratungspraxis das Problem, dass meine Klienten einen höheren Preis als den Beihilfesatz für ihre privat durchgeführten Leistungen zwar als gerechtfertigt ansehen, aber sie haben Probleme dabei, dieses den Patienten gegenüber zu vertreten. Das gleiche gilt für Selbstzahlerangebote. Diese werden deswegen sogar meistens erst gar nicht angeboten. Können Sie sich wiedererkennen?

In diesen Situationen ist Verhandlungsgeschick gefragt. Und nicht nur in diesen Situationen hilft eine gute Verhandlungsfähigkeit weiter. Bei Lohnverhandlungen hat schon so mancher Inhaber einer Physiotherapiepraxis den Kürzeren gegenüber den Angestellten gezogen. Und beim Einkauf kann man, durch eine gute Vorbereitung der Verhandlung mit dem Lieferanten, viel Geld sparen. Wollen Sie wissen, wie Sie Ihr Verhandlungsgeschick deutlich verbessern können? Dann lesen Sie bitte weiter.

Die meisten Physiotherapeuten haben falsche Vorstellungen von Verhandlungen. Eines der größten Vorurteile, mit denen ich als Berater von Physiotherapiepraxen oft konfrontiert werde ist, dass es in einer Verhandlung darum ginge, sich möglichst gut durchzusetzen, dem Patienten soviel Geld wie möglich abzuknöpfen und sich auf keinen Fall unterbuttern zu lassen. Verständlich, dass sich mit dieser Sichtweise niemand auf die nächste Situation freut, in der es mal wieder um den Preis geht. Doch diese Perspektive ist einfach zu kurzsichtig und verhindert eine positive Einstellung zum Verhandeln, zu den Patienten, den Kunden und letztlich zu sich und seinen eigenen Leistungen.

Einer der wichtigsten Faktoren für eine erfolgreiche Verhandlung ist die Vorbereitung. Hand auf's Herz! Haben Sie schon einmal gemeinsam mit Ihrem Praxisteam geübt, wie man mit den Patienten umgeht, wenn es um den Preis für eine private Leistung geht? Kennen Sie Ihren Standpunkt und können Sie Ihre Preise argumentativ unterfüttern? Dazu gibt es Techniken, die man üben kann. Das funktioniert wie eine neue Behandlungstechnik. Meistens nur viel schneller und einfacher. Aber im Praxisalltag ist es oft so, dass viele Physiotherapeuten die meisten ihrer Patienten und Kunden durch mangelnde Vorbereitung geradezu einladen, über den Preis zu diskutieren.

Kennen Sie die Erfolgsfaktoren für einen guten Verhandlungspartner in einer Physiotherapiepraxis?

- Er kennt den Nutzen seiner Leistungen für den Patienten.

- Die Preise seiner Leistungen und wie diese zustande kommen kennt er aus dem Eff-Eff.
- Er kennt sich selbst.
- Die Wünsche und Bedürfnisse seiner Patienten sind ihm wichtig.
- Er ist gut über die Preise der Mitbewerber informiert.
- Kommunikation führt er sicher und zielgerichtet durch.
- Er kann unternehmerisch denken.
- Das Wort Respekt hat für ihn einen hohen Stellenwert.

Einige dieser Erfolgsfaktoren sind Physiotherapeuten mit in die Wiege gelegt worden. So kenne ich kaum einen Physiotherapeuten, dem die Wünsche und Bedürfnisse seiner Patienten egal sind. Und das Wort Respekt hat wohl in kaum einer anderen Berufsgruppe so einen hohen Stellenwert, wie in der Physiotherapie. Aber wie sieht es beispielsweise beim unternehmerischen Denken und Handeln aus? Wer kann auf Anheiß die Preise seiner Leistungen nennen? Glauben Sie mir! Wenn ich bei Ihren Kollegen in der Praxis sitze und frage, wie die Preise für bestimmte Selbstzahlerleistungen sind, müssen mit Abstand die meisten mühevoll eine Preisliste heranziehen. Und selbst dann sind viele Preise dort nicht aufgeschrieben.

Wie bereiten Sie sich auf eine Verhandlungssituation vor?

Wenn Sie selbstbewusst und gut vorbereitet in die nächste Verhandlung gehen wollen, müssen Sie sich erst mal gründlich selbst unter die Lupe nehmen!

Wie ist Ihre grundsätzliche Einstellung zu Verhandlungssituationen? Sehen Sie diese als Herausforderung und Chance, mit Ihrem Verhandlungspartner einig zu werden? Oder haben Sie Angst davor und scheuen jede Verhandlungssituation wie der Teufel das Weihwasser?

Wie gut kennen Sie Ihre Leistungen und die damit verbundenen Preise? Wie gut kennt das Praxisteam diese?

Ist Ihnen der Wert Ihrer Leistungen für Ihre Patienten bewusst? Kennen Sie den Nutzen und können Sie diesen dem Patienten verständlich, kurz und knapp erklären?

Wie ist Ihre grundsätzliche Preisstrategie? Wie legen Sie Ihre Preise im Privatbereich fest? Orientieren Sie sich am Beihilfesatz? Oder nehmen Sie einen 2,3 fachen Satz? Wissen Sie wieso Sie das tun?

Sie müssen wissen, dass es zwei extreme Vorgehensweisen bei der Preisfindung durch Praxisinhaber gibt. Es gibt selbständige Therapeuten, die nur sehr unklare

Preisvorstellungen haben und erst mal sehr hohe Preise festlegen. Beim geringsten Widerstand des Patienten und Kunden geben diese sofort einen großen Nachlass und wirken dadurch eher unglaubwürdig. Das kommt seltener vor, habe ich als Berater aber auch schon erlebt. Die zweite extreme Vorgehensweise ist die, dass der Praxisinhaber der Verhandlung und Diskussion über den Preis aus dem Weg gehen möchte und die Preise direkt sehr niedrig kalkuliert. Die Rechnung geht nur oft nicht auf, weil die Patienten trotzdem lamentieren. Das tun einige im übrigen ja selbst dann schon, wenn sie ihre Praxisgebühr und Zuzahlung bezahlen müssen.

Meistens entwickelt man dann einen Groll auf seine Patienten, was mit einer besseren Vorbereitung nicht nötig gewesen wäre.

Eine weitere wichtige Frage ist: Wie sicher trete ich meinen Patienten gegenüber in Preisverhandlungen auf? Kann ich meine Sicherheit aus meinem therapeutischen Arbeiten auf die Verhandlungssituation übertragen?

Dies hat viel damit zu tun, wie selbstbewusst Sie zu sich selbst, zu Ihrem Beruf, zu Ihren Leistungen und zu Ihrem Unternehmen stehen. Dies gilt für das gesamte Praxisteam.

Wo sehen Sie eindeutig Schwachpunkte, die Sie beheben möchten?

Manche Menschen wirken zum Beispiel arrogant, wenn sie unsicher sind oder lassen es jemanden deutlich spüren, wenn er ihnen nicht gefällt. Andere bekommen ein dünnes Stimmchen, wenn sie nervös sind oder laufen rot an.

Wenn Sie in die Thematik einsteigen möchten, gibt es jede Menge guter Bücher zum Thema. Ihre Buchhandlung hilft Ihnen da gerne weiter. Auch eine Recherche im Internet kann sehr lohnenswert sein. Natürlich ist ein Seminar oder ein praxisinternes Training zu diesem Thema eine hervorragende Möglichkeit, sich praktisch und mit erfahrener Hilfe auf die meisten Verhandlungssituationen vorzubereiten.

Das Wichtigste ist aber: Bleiben Sie immer Sie selbst! Vermeiden Sie es möglichst, Ihre Verhandlungen auf Standardfloskeln aufzubauen und auswendig gelernte Statements zum Besten zu geben. Und schließlich sollten Sie Ihre Angebote argumentativ so gut kennen und preislich so platzieren, dass man Sie darin gut wiedererkennen kann und Sie sich damit wohl fühlen. Und das erfordert nun einmal eine gute Vorbereitung.

Preisnachlass oder Zusatznutzen?

Während Sie im gesetzlichen Krankenkassenbereich keinen Spielraum für

die Bezahlung Ihrer Leistungen haben, sieht das im Bereich der privat Versicherten und der Selbstzahler anders aus. Hier haben Sie einiges an Spielraum, der nur leider von den meisten Praxen nicht genutzt wird.

Einer der größten Fehler, den viele Praxisbesitzer machen, ist der, dass sie bei Verhandlungen nur an Preisnachlässe denken. Dabei kann man Verhandlungen dazu nutzen, den Patienten und Kunden den großen Wert der eigenen Leistung zu vermitteln und die Unterschiede zu den Konkurrenzpraxen zu erklären. Gleichzeitig sollte man daran denken, mit welchen Zusatzleistungen man ein Angebot wertvoller machen kann.

Einige Beispiele aus der Praxis:

- Eine Physiotherapiepraxis bietet ihren Privatpatienten und Selbstzahlern nach der Behandlung einen gesunden Kräutertee an.
 - Eine Physiotherapeutin gewährt ihren Patienten im Anschluss der Behandlung noch 10 Min. Heißluft.
 - Ein Physiotherapeut freut sich jedes Mal, wenn einer seiner Patienten sich über den Preis beschwert oder einen Rabatt fordert. Er ist argumentativ sehr gut vorbereitet und sagt dem betreffenden Patienten in etwa: »Es freut mich, dass Sie mich auf unsere Preise ansprechen, weil mir das die Gelegenheit gibt, Sie von der Qualität unserer Leistungen zu überzeugen. Eigentlich müsste der Preis für unsere Leistung bei dem Qualitätsniveau, das wir bieten, deutlich höher liegen, aber dann wären wir nicht mehr marktfähig. Um Sie so behandeln zu können, wie ich das bei Ihnen mache, waren sehr viele Fortbildungen notwendig, die es mir ermöglichen, viel schneller und gründlicher Ihr Problem in den Griff zu bekommen. Und die haben eine Menge Geld gekostet. Dies habe ich aber gerne ausgegeben. Und die meisten unserer Patienten sind froh, dass ich ihnen mit diesen erweiterten Möglichkeiten besser helfen kann. Ist es für Sie wichtig, dass ich Ihnen mit vielen therapeutischen Möglichkeiten weiterhelfen kann?«
- Selbstverständlich ist er auch auf alle möglichen Antworten des Patienten vorbereitet.
- Die Inhaber einer weiteren Physiotherapiepraxis mit angeschlossenem Präventionstrainingsbereich haben mit einer großen Firma, die ca. 700 Mitarbeiter hat, über die Gestaltung eines Betriebsgesundheitstages verhandelt. Sie sollten an diesem Tag 3 Workshops über je 2 Stunden zum

Thema »Rückengerechtes Heben und Tragen« durchführen. Die Therapeuten hatten als Spezialisten auf diesem Gebiet ein Angebot über einen Tagesatz von 990,- € abgegeben. Der zuständige Betriebsarzt wollte nun in der Verhandlung mit den Therapeuten eine deutliche Verminderung des Betrages erreichen mit dem Hinweis, dass dies ja erst der Anfang einer langen Zusammenarbeit sei und da müssten sie schon »ein bisschen was am Preis tun.« Diese waren jedoch sehr gut vorbereitet und hatten nicht vor, mit dem Preis herunter zu gehen. Sie hatten ihn sehr genau kalkuliert und in die gesamte Preisstrategie der Praxis eingebettet. Viele hätten jetzt in der gewünschten Art und Weise darauf reagiert in der Hoffnung, »einen Fuß in die Tür zu bekommen«. Nicht so die Verhandlungsprofis. Sie sagten, dass der Preis nicht verhandelbar sei und dass man erst über günstigere Tarife sprechen könne, wenn ein entsprechendes Umsatzvolumen vorliegen würde. Wenn ihr Angebot das Budget des Unternehmens sprengen würde, wären sie selbstverständlich dazu be-

reit, einen oder zwei Workshops weniger zu veranstalten. Die Kosten würden sich dann entsprechend reduzieren. Das wäre natürlich nicht so gut für den eigentlichen Sinn der Sache, nämlich möglichst viele Mitarbeiter an diesem Tag für das gesunde Heben und Tragen von Lasten zu sensibilisieren. Aber um guten Willen für eine weitere Zusammenarbeit zu zeigen, könne man gerne einen halbstündigen Vortrag zum Thema »Rückenpower für Schreibtisch-täter« halten. Dieser wäre dann im Preis von 990,- € mitenthalten. Man sei einmal da und reduziere dann eben die Pause zwischen den Workshops. Zähneknirschend hat der Betriebsarzt das Angebot angenommen und war dann doch nach dem Betriebsgesundheitstag so begeistert, dass es tatsächlich eine lange Zusammenarbeit wurde. Natürlich mit vernünftigen Preisen, die den Vorstellungen der Physiotherapeuten entsprachen.

Merken Sie sich einfach folgende Regel, die generell bei allen Verhandlungen gelten muss:



GANZJÄHRIG, BUNDESWEIT – DIE ANGEBOTE DER AKADEMIE DAMP

Die Akademie Damp hat sich in den 25 Jahren ihres Bestehens einen ausgezeichneten Ruf als Bildungseinrichtung aufgebaut. Entdecken Sie Damp als attraktiven Ausbildungsort direkt an der Ostsee, oder nutzen Sie einen unserer Standorte im gesamten Bundesgebiet.



LYMPHDRAINAGE, ÖDEMTHERAPIE, SPORTMEDIZIN UND SPORTPHYSIOTHERAPIE, PHYSIOTHERAPIE, OSTEOPATHIE, PHYSIKALISCHE THERAPIE UND SOZIALMEDIZIN, PRÄVENTIVMEDIZIN UND NATURHEILVERFAHREN, PSYCHOLOGIE UND VERHALTENSMEDIZIN

Der neue Katalog „Bildungsangebote 2007“ ist da!

Telefon: 04352 80-8308
E-Mail: lehrinstitut@damp.de www.akademie-damp.de

EIN UNTERNEHMEN DER DAMP GRUPPE

DAMP
GESUNDHEIT + ERHOLUNG

Ohne Grund kein Nachlass!

Wenn Sie »einfach so mal eben« Nachlässe geben, vermittelt das Ihrem Gegenüber, dass Sie von Anfang an unfair kalkuliert haben oder das man mit Ihnen machen kann was man will. Das kommt natürlich bei Ihrem Verhandlungspartner in beiden Fällen nicht gut an. Im ersten Fall verlieren Sie Ihre Glaubwürdigkeit und im zweiten Fall werden Sie ab sofort nicht mehr ernst genommen. Beides ist sehr schlecht für Sie.

Gewinnen Sie den Fairnesspreis!

Betrachtet man die meisten Preisverhandlungen, kann man feststellen, dass es meistens sehr fair zur Sache geht. Oftmals sind die Menschen, die unfaire Verhandlungsmethoden zeigen, die Ausnahme. Diese machen Ihnen jedoch Angst und hindern Sie daran, eine Verhandlung als Herausforderung zu sehen oder als Möglichkeit zu betrachten, den Patienten und Kunden zu zeigen, wie wertvoll Ihre Arbeit ist.

Meistens kommen gute Verhandlungsgespräche dann zustande, wenn man locker und entspannt an die Sache herangeht. Dabei sollte man schon seine Ziele im Auge behalten, aber auch die Sichtweise seines Gegenübers verstehen und wohlwollend mit einbeziehen. Letztlich ist jede Verhandlung auch ein Kontakt mit Ihnen, der Ihren Verhandlungspartner darin beeinflusst, wie er Sie wahrnimmt und wie gerne er mit Ihnen zu tun hat. Das wiederum trägt die positive Beziehung zu Ihnen und Ihrem Praxisteam und die Einsicht, dass Ihre Leistungen den Preis, den Sie verlangen, allemal wert sind. Viel Spaß und Erfolg bei Ihren nächsten Verhandlungen. Eine nützliche Checkliste zur Analyse Ihrer Stärken und Schwächen im Verkauf finden Sie im Internet unter www.coactiv.de zum Download.

Autor:

Dipl.-Sportwiss. Ralf Jentzen

Coactiv Consulting

Auf Physiotherapiepraxen

spezialisierte Unternehmensberatung

Arnold-Sommerfeld-Ring 2

52499 Baesweiler

Tel: 02401-805188

E-Mail: R.Jentzen@coactiv.de

Internet: www.coactiv.de

Kostenerstattung bei GKV Patienten: wie wird abgerechnet

Die in der GKV Versicherten haben nach § 13 Abs. 2 SGB V mittlerweile die Wahloption, anstelle der Sachleistungen für bestimmte Leistungsarten das Kostenerstattungsverfahren in Anspruch zu nehmen. Vor Inanspruchnahme der Leistungen muss der Versicherte allerdings seine Krankenkasse darüber in Kenntnis setzen, dass er von seinem Kostenerstattungswahlrecht Gebrauch macht. Die Wahl der Kostenerstattung ist übrigens nicht zu wechseln mit den neuen Wahlтарифen nach § 53 SGB V. Beim Kostenerstattungsverfahren trägt die gesetzliche Krankenkasse des Versicherten die Kosten in Höhe der vereinbarten Höchstpreise für Heilmittel. Der Leistungserbringer rechnet in diesem Verfahren zunächst einmal direkt mit dem Versicherten ab. Dieser zahlt das Honorar an die Praxis. Der Versicherte rechnet seinerseits im Nachgang mit seiner Krankenkasse ab. Dass ein Fall der Kostenerstat-

tung vorliegt, erkennt der Leistungserbringer daran, dass auf dem üblichen Verordnungsvordruck für Heilmittel in der GKV statt des Namens der Krankenkasse der Vermerk »Kostenerstattung« angebracht ist. Wenn der Leistungserbringer ein Kostenerstattungsrezept annimmt, muss er den Versicherten vor Verhandlungsbeginn über etwaige Mehrkosten, die nicht in die Leistungspflicht fallen, informieren. Es empfiehlt sich, die erfolgte Beratung durch den Versicherten schriftlich bestätigen zu lassen und die Bestätigung zur Patientenakte zu nehmen. Wer seine Abrechnungen üblicherweise mit einem Rechenzentrum durchführt, kann die Abrechnung mit dem Kostenerstattungspatienten auch über sein Rechenzentrum laufen lassen. Dann erhält der Versicherte seine Rechnung direkt vom Rechenzentrum. Die speziellen Modalitäten sollte jeder »mit seinem« Abrechner vorab klären.

Regierung entschärft Steuerstrafrecht

Vor fünfzehn Jahren kam der § 370 a in die Abgabenordnung: er regelt die Strafsanktionen bei der »gewerbs- oder bandenmäßigen Steuerhinterziehung«. Der Paragraph ist der einzige Tatbestand, der die Steuerhinterziehung in einer speziellen Konstellation als Verbrechen einstuft, mit der Folge, dass gegen jeden überführten Täter zwangsläufig eine Freiheitsstrafe verhängt werden muss. Erschwerend kommt für die Betroffenen noch hinzu, dass bei einem solchen Verstoß keine strafbefreiende Selbstanzeige möglich ist. Zudem ist das Abhören von Telefonen erlaubt – wenn auch nur auf richterliche Anordnung im Einzelfall. Die Vorschrift war von Anfang an sehr umstritten. Denn nach der sehr vagen Formulierung konnte aus einem Ehepaar und seinem Steuerberater sehr schnell eine »Bande« werden. Der Bundesgerichtshof äußerte 2004 bereits erhebliche Zweifel an der Verfassungsmäßigkeit der Regelung. Die Richter hielten die Vorgabe, die für eine entsprechende Verurteilung eine Steuerhinterziehung »im großem Ausmaß« voraussetzt, für zu unbestimmt. Der Gesetzgeber reagiert nunmehr auf die Kritik, in dem er den § 370 a streicht. Die speziellen Tatbegehungsmerkmale des »großen Ausmaßes« und der »Bande« werden stattdessen in den althergebrachten Straftatbestand der »einfachen« Steuerhinterziehung aufgenommen. Dort sind sie aber nur noch bloße »Regelbeispiele«. Gerichte müssen also nicht zwangsläufig eine Gefängnisstrafe verhängen, auch wenn eines dieser

Regelbeispiele vorliegt. Zudem ist künftig wieder der Weg in die Straffreiheit bei rechtzeitiger Selbstanzeige eröffnet. Telefongespräche können nach richterlicher Anordnung im Einzelfall in Zukunft nur noch bei Verdacht auf Hinterziehung von Umsatz oder anderen Verbrauchssteuern abgehört werden.

Kündigung wegen mehrmaliger geringer Verspätung rechtens

Mit den Pflichten des Arbeitnehmers gegenüber dem Unternehmen befasste sich das Landesarbeitsgericht in Schleswig-Holstein. In seinem Urteil unter dem Aktenzeichen 5 Sa 271/06 stellte es fest, dass wiederholtes Zuspätkommen nach erfolgloser Abmahnung den Arbeitgeber auch dann zur ordentlichen verhaltensbedingten Kündigung berechtigt, wenn die einzelne Verspätung als geringfügig anzusehen sei. Dies gelte jedenfalls dann, wenn die Verspätung zu Störungen im Betriebsablauf führe. Im zugrunde liegenden Fall erschien der Arbeitnehmer mehrfach auch nach der einschlägigen Abmahnung jeweils 5 Minuten zu spät an seinem Arbeitsplatz. Es kam zu Störungen im Betriebsablauf. Nach drei abgemahnten Verspätungen nutzte der Arbeitgeber die vierte als Kündigungsgrund.

Besuchen Sie die
VDB-Homepage
im Internet:
www.physio.de/vdb