



### Verhaltenscodex

**Zielstellung:** Mit der Erbringung einer hochqualitativen Leistung soll eine gleichwertige Gegenleistung geliefert werden.

**Das heißt auf Patienten/Kunden bezogen:**

- Erreichen einer hohen Patienten/Kundenzufriedenheit
- klare, für den Patienten/Kunden verständliche, vollständige Leistungsbeschreibung
- pünktliche, fristgerechte Leistungserbringung
- klare Abgrenzung der beidseitigen Erwartungen
- Ich liefere eine zuverlässige und pünktliche und vollständige vereinbarte Leistung und erwarte dafür eine äquivalente Gegenleistung.

**Das heißt auf sich selbst bezogen:**

- ehrliche Beratung des Patienten/Kunden nach bestem persönlichen Wissen, fairer Angebote mit marktüblichen Preisen
- Ich gehe mit meinem Patienten/Kunden und Partner so um, wie ich möchte, dass man mit mir als Kunden und /oder Partner umgehen soll ! (und zwar zuerst !)
- In meinem Verhalten (und auch meiner Werbung und Argumentation!) beachte ich die Berechtigung unterschiedlicher Lösungen/ Leistungsangebote zur Erfüllung des Patienten/Kundenwunsches
- Ausstrahlen von Kompetenz, von Sicherheit und Vertrauen
- zielgerichtetes Handeln
- Ich verspreche nichts, was ich nicht halten kann

**Das heißt auf den Geschäftspartner bezogen:**

- Erfolgreiche Menschen erkennt man am Partner!
- In der Kooperation werde ich vermittelt, bzw. vermittele ich meine Partner, d.h., meine Partner werden nach meiner Handlungsweise eingeschätzt.
- Handlungsgrundsatz: kann ich Dir helfen?
- Ich möchte mich auf meinen Partner verlassen können, also bin ich zuverlässig
- Meine Leistung bietet dem Patienten/Kunden einen Vorteil, die Leistung meines Partners/ Mitbewerbers ist anders und bietet ihm andere individuelle Lösungen.

Arbeitsstand: Oktober 2018