



T&T - News

Der Praxiscoaching -Newsletter
für ZahnArzt & Praxis

NEWSLETTER NO. 4 / AUG 2010

- **EFFEKTIVE BERATUNGS-GESPRÄCHE DURCH DAS ERFOLGSTEAM**
Tafuro & Team über „Die Elemente professioneller Beratung“
- **WAS HAT IHNEN PRAXISCOACHING GEBRACHT?** T&T News im Gespräch mit Herrn Dr. Armin Hacker
- **INTERNET- & GRAFIK-DESIGN:** T&T News im Gespräch mit Alexa Lethen, Inhaberin von poikin: grafische Gestaltung
- **INDIVIDUELLE PRAXIS- UND BERUFSKLEIDUNG:** Interview mit Per Arndt, geschäftsführender Gesellschafter Sattelmacher KG
- **RISIKEN BEI BETRIEBS-PRÜFUNGEN VON ÄRZTEN UND ZAHNÄRZTEN:**
Ein Bericht von Ingrid Kruse-Lippert, Steuerberaterin u. Inhaberin der Steuerkanzlei Kruse-Lippert
- **T&T intern: „SICHER IN DIE PRAXISZUKUNFT“, NEUE MITARBEITER**
- **ZU GUTER LETZT...**
- **VORSCHAU AUF DIE T&T NEWS V**

Sehr geehrte ZahnÄrztinnen und ZahnÄrzte,

die Ausgabe Nr. 4 unserer T&T – News befindet sich vor Ihnen, diesmal mit dem Schwerpunkt interne und externe Kommunikation.

In einem Workshop hat eine Praxismitarbeiterin den bekannten Satz vom Kommunikationsforscher Paul Watzlawick zitiert: „Man kann nicht nicht kommunizieren“. Der Gruppe war dieses Zitat bis dato nicht bekannt und so dachten alle – inklusive der Zahnärztin - zuerst an einen Versprecher, bis die Mitarbeiterin aus Ihrer Sicht erklärte, was sie meinte: „Alles hat seine Wirkung, auch das was wir nicht sagen oder unseren Patienten nicht zeigen, nimmt dieser wahr und es bewirkt etwas mit ihm – aber leider nicht immer in unserem Sinne!“

Kommunikation ist auch für uns als „Profis“ ein lebenslanger Prozess. Wir wollen Ihnen deshalb einmal darstellen, wie der externe Prozess „Corporate Design für die Zahnarztpraxis“ professionell, hochwertig und mit einem fairen „Preis-Leistungsverhältnis“ funktionieren kann. Zwei Teampartner wollen wir Ihnen mit **Alexa Lethen** (Grafik/Design: poikin, Hamburg) und **Per Arndt** (Teamkleidung: Sattelmacher KG, Hamburg) hier einmal näher vorstellen.

Herr **Dr. Armin Hacker**, ein Kollege von Ihnen aus Hamburg, wird über Ergebnisse und Erfahrungen aus dem Praxiscoaching sowie die Integration eines individuellen Corporate Designs berichten. Mit diesem Interview starten wir eine neue Serie, in der wir Ihnen Kollegen vorstellen und über ihre Erfahrungen aus dem Praxiscoaching berichten lassen möchten.

„Last but not least“ liegt auch hinter Tafuro & Team eine intensive und spannende Zeit seit der letzten Ausgabe. Wie gewohnt wollen wir Ihnen auch hier Einblicke gewähren und eine kurze Vorschau geben.

Und nun viel Freude beim Lesen der Ausgabe Nr. 4.
wünschen Ihre / Ihr

PS: Wir freuen uns auf Ihre persönlichen Feedbacks – gerne auch per Mail unter kruse@tafuro.de bzw. tafuro@tafuro.de !



Franco Tafuro
Dipl. Betriebswirt
Master-Business-
Coach



Dörte Kruse
Dipl. Volkswirtin
ZFA & Business-
Coach

Effektive Beratungsgespräche durch das Erfolgsteam ZahnArzt & Mitarbeiter

Wann sind Sie als Behandler besonders effektiv und erwirtschaften den höchsten Umsatz? Wenn Sie behandeln! Das ist einer der Gründe weshalb es sich empfiehlt Ihr Team in die Beratungsgespräche zu integrieren. Hinzu kommt, dass Ihre Mitarbeiter einen anderen Zugang zu Ihren Patienten haben und diese Ihrem Team in erster Linie eine neutralere bzw. objektivere Beratung unterstellen. Gründe genug, sich einmal anzuschauen, wie das Erfolgsteam ZahnArzt & Mitarbeiter (noch) besser zusammenspielen kann.

Was sind nun die Grundvoraussetzungen dafür, dass Sie und Ihr Team in der Beratung zum Erfolgsteam werden?

Aus unserer Erfahrung heraus ist das erfolgreiche Beratungsgespräch letztlich das Ergebnis positiver Einzelschritte. Verschiedene Untersuchungen und Befragungen bestätigen hierzu immer wieder, was anspruchsvolle Patienten in einer Zahnarztpraxis suchen:

- **Medizinische Kompetenz** (...ohne diese wirklich beurteilen zu können!)
- **Sicherheit** (... durch Ihre FÜHRUNG - SIE sind die Spezialisten!)
- **Mitsprachemöglichkeiten** (...weil sie „es“ auch zahlen müssen)
- Als **MENSCH** ernst und wahr genommen zu werden (...„gehen die auf mich ein?“)
- **Angenehme Atmosphäre** in der sie sich wohl und sicher fühlen

Auf diese 5 Säulen muss auch Ihr Beratungskonzept ausgerichtet sein. Und wichtig ist auch, dass Sie ein individuelles Behandlungskonzept haben, in dem die Zuzahlerleistungen fest integriert sind und alle Patienten über die innovativen und präventiven Behandlungsmethoden Ihrer Praxis auch aufgeklärt werden! Hierbei gilt: „Ausnahmen bestätigen die Regel“, aber zu viele Ausnahmen weichen jedes Konzept ins Nichts auf!

Wir haben in den vielen Jahren bereits etliche Auszubildende des 3. oder sogar 2. Lehrjahres als hervorragende Beraterinnen z.B. in der Prophylaxe kennengelernt. Unsere Erfahrung zeigt: Mitarbeiterinnen werden als Beraterinnen meist deutlich unterschätzt. Wichtig ist, dass diese von Ihnen und den Mitarbeiterinnen gefördert aber auch gefordert werden. Hierbei sollten Sie als Chef eine klare Linie vorgeben, auch wie und wann vom Team beraten werden soll.

Deshalb ist es wichtig dass Sie (und ggf. weitere Behandler) und das gesamte Team „an einem Strang“ ziehen. Die folgende Checkliste soll Ihnen und Ihrem Team als Basis für (noch) erfolgreichere Beratungsgespräche dienen. Besprechen sie Ihr Konzept doch einmal im nächsten Teammeeting und üben Sie den erfolgreichen Staffellauf in Ihrer Praxis!

Organisatorische Vorbereitung / „Basics“:

Bevor es „losgeht“ sollten Sie gemeinsam mit Ihrem Team und ggf. einem professionellen Trainer klären:

- Wer sagt was wann?
- Kennen alle die aktuellen Preise und benutzen alle die gleichen Argumente? Nichts ist unangenehmer als sich widersprechende Aussagen z.B. innerhalb der Familie.
- Werden aussagekräftige Notizen zu den Beratungen und den Ergebnissen in der Karteikarte gemacht?
- Haben Sie zudem Ihr Terminmanagement so strukturiert, dass auch die Zeiten einkalkuliert sind für Beratungen und Aufklärungen?

Kann sich Ihr Patient „ein Bild davon machen“?

- Zur Vorbereitung erfolgreicher Beratungen gehört auch das geeignete Anschauungsmaterial.
- Wie sieht es mit Visualisierungen vor und während der Beratung aus? Zeigen Sie den Patienten möglichst mit der intraoralen Kamera oder mittels Spiegel seine Mundsituation, denn alles was er selbst sehen kann brauchen Sie weniger umfangreich erklären. Zudem kann er dadurch selbst sehen, wie die (problematische) Situation in seinem Mund aussieht und sich so ein eigenes Urteil bilden.
- Was können Sie in Ihrer Praxis zeigen wenn es um den Zahnersatz geht? Haben sie aktuelle und ansprechende Modelle, so dass Ihre Patienten sich Ihre Versorgung auch vorstellen können?
- Unser Tipp: Spannen Sie Ihr Dentallabor mit ein, denn schließlich sind Sie sind die Verkaufscrow für die Labore. Lassen Sie sich bei Ihren Beratungen mit professionellen Modellen unterstützen, die Ihre hochwertigen Ergebnisse auch ansprechend präsentieren (bitte möglichst mit hellen Zahnfarben). Kinästhetisch ausgeprägte Patienten haben zudem über Modelle die Möglichkeit, die Versorgung zu begreifen, visuelle es sich in 3-D anzusehen. Dies sind prägnante Bilder, die sich als Ziel motivierend in den Köpfen verankern.

Fazit:

Mit einem klaren Praxiskonzept und einem eingespielten „Teamwork“ werden Sie zum Erfolgsteam ZahnArzt & Mitarbeiter und integrieren Ihr Team zudem auch in die Umsatzgenerierung!

Und: Alles Gute hat seinen Preis – werden Sie sich Ihres Preises bewusst und machen Sie Ihre Patienten zu begeisterten Patienten!

Achtung!

Tafuro & Team wird aufgrund der großen Nachfrage ab Herbst 2010 wieder **1-tägige Intensiv-Beratungsseminare für Zahnärzte, ZFA´s** sowie speziell für **Prophylaxe** und **Empfangsmitarbeiterinnen** anbieten - inkl. aktiver Übungen & Videoauswertung (Termine folgen!).

Tafuro & Team im Interview mit Dr. Armin Hacker



**Praxisteam Dr. Armin Hacker,
Hamburg**

Herr Dr. Hacker – Sie haben seit mehr als zwei Jahrzehnten eine erfolgreiche Praxis in Hamburg am Jungfernstieg - mit welchem Ziel haben Sie die Zusammenarbeit mit Tafuro & Team gestartet?

Mir war es wichtig eine Standortbestimmung zu erhalten und anschließend auch die Weiterentwicklung der Praxis sicher zu stellen. Die Ziele waren hierbei auch die Optimierung der Praxisattraktivität, die Anpassung an geänderte Rahmenbedingungen sowie die Steigerung der Wirtschaftlichkeit.

Wie haben Tafuro & Team Sie dabei unterstützt bzw. welche Maßnahmen wurden ergriffen?

Zunächst wurde eine umfassende Praxisanalyse erstellt und anschließend haben wir gemeinsam eine individuelle Strategie zur Umsetzung meiner Ziele erarbeitet. Wesentlicher Punkt war auch die Integration meines Teams, so dass alle hinter den besprochenen Maßnahmen stehen und diese auch mittragen – bis heute übrigens!

Was waren aus Ihrer Sicht die wichtigsten Erkenntnisse und Ergebnisse? Was hat Sie besonders überzeugt in der Zusammenarbeit mit Tafuro & Team?

Das Anbieten der hochwertigen Zuzahlerleistungen fiel mir damals schwer. Über unterschiedliche Maßnahmen, wie z. B. einem Einzelcoaching zur inneren Haltung, der Entwicklung eines konsequenten Behandlungskonzeptes und durch die Beratungstrainings für mich und mein Team bieten wir nun sehr erfolgreich auch diese Leistungen an. Wichtig waren dabei die praktischen Übungen für mich und die Mitarbeiterinnen innerhalb der Beratungstrainings und das anschließende Controlling durch Tafuro & Team.

Über fachliche Qualifizierungen der Mitarbeiterinnen in den Bereichen Prophylaxe und Bleaching wurden diese auch in die Umsatzgenerierung integriert und die Patienten zudem verstärkt an die Praxis gebunden.

Schließlich wurden auch die Räumlichkeiten auf Anregung von Tafuro & Team völlig neu gestaltet und technisch sehr innovativ und hochwertig ausgestattet, so dass die Behandlungsqualität deutlich optimiert werden konnte und das Image enorm verbessert wurde.

Und was waren die Ergebnisse?

Insgesamt konnte der Umsatz - insbesondere der Privatleistungen - deutlich gesteigert werden und damit auch die zukünftige Existenz der Praxis gesichert werden.

Besonders überzeugt haben mich die sichtbaren Ergebnisse, die wir erzielt haben. Wichtig war es für mich auch immer einen Ansprechpartner zu haben für aktuelle Themen aber auch für die Entwicklung von neuen Konzepten. Die Zusammenarbeit wurde

deshalb von mir auf eine dauerhafte Basis gestellt, damit wir auch zukünftig immer am Ball bleiben.

Herr Dr. Hacker: im letzten Jahr sind Sie nun auch mit eigener Homepage online gegangen – was empfehlen Sie Kollegen, die einen solchen Schritt noch vor sich haben?

Sie sollten offen sein für die Beratung der diversen Experten. Damit meine ich nicht nur die inhaltliche Gestaltung sondern auch das Layout, die Technik und die Fotos.

Zudem sollte dies nicht auf die Schnelle passieren, sondern ausreichend Zeit sein, Schritt für Schritt vorzugehen. Vorteilhaft war in unserem Fall auch, dass ein Corporate Design bereits durch Tafuro & Team kreiert wurde, so dass dieses gleich in die Internetseite eingefügt werden konnte.

Zudem sollte das Team bei der Gestaltung eingebunden werden. Wichtig war mir auch, dass der Internetauftritt in jedem Fall authentisch sein sollte, um keine falschen Erwartungen zu wecken.

Und was empfehlen Sie Ihren Kollegen, die auch Ihre Praxis optimieren und zu mehr Zufriedenheit gelangen möchten?

Für die Optimierung der eigenen Praxis sollte man sich ausreichend Zeit nehmen, um die unterschiedlichen Schritte in Ruhe durchführen zu können. Zudem sollte man sich kompetente Beratung ins Haus holen, da man dies alleine nicht hinbekommt.

Tafuro & Team sagt: „Vielen Dank“ für das Interview und wünscht weiterhin viel Erfolg!“

Tafuro & Team im Gespräch mit Alexa Lethen, Inhaberin von poikin: Grafikdesign - Webdesign

Frau Lethen: Wofür steht Ihr Firmenname?

Poikin: ist finnisch und bedeutet „kreuz und quer“. Das das kaum jemand versteht, ist genau richtig so. Er hat keine weitere Bedeutung, sondern ist für uns einfach ein interessanter Name, der gut klingt.

Aus welchen Motiven und mit welchen Erwartungen kommen ZahnÄrzte / Ihre Kunden zu Ihnen?

Ärzte sind als Unternehmer ebenso wie andere Dienstleister darauf angewiesen, ihre Leistungen nach außen hin zu kommunizieren. Sie sind als medizinische Experten oft so sehr im Thema, dass es Ihnen schwer fällt Ihre Angebote so zu formulieren, dass Sie für den Laien verständlich sind. Das genau ist unsere Aufgabe. Keine Praxis ist wie die andere. Zusammen mit Tafuro & Team erarbeiten wir die Herausstellungsmerkmale und geben der Praxis ihr eigenes Gesicht. Konkret bedeutet das: wir gestalten den gesamten Außenauftritt, angefangen beim Logo bis hin zur Praxiswebsite.

poikin:

**Grafikdesign – Webdesign
Inhaberin: Alexa Lethen
Hamburg**



Was unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern? Haben Sie hierzu ein konkretes Beispiel aus der Praxis?

Grundsätzlich gibt es viele Agenturen, die unsere Leistungen anbieten. Durch die lange Zusammenarbeit mit Tafuro & Team haben wir uns jedoch mit der Zeit auch inhaltlich zu ZahnArzt-Experten entwickelt. Wir arbeiten außerdem eng mit anderen Kreativpartnern, wie Fotografen, Illustratoren und Programmierern zusammen. Im Dialog entstehen oft Lösungen, auf die man allein nicht gekommen wäre.

Wie kam es zur Kooperation und Zusammenarbeit mit Tafuro & Team – und welche Erwartungen haben Sie hieran geknüpft?

Unsere Zusammenarbeit mit Tafuro & Team begann im Jahre 2007 mit der Gründung von Tafuro & Team, d.h. wir können mit Stolz sagen, von Anfang an dabei gewesen zu sein. Unser erster Auftrag war tatsächlich die firmeneigene Internetseite von Tafuro & Team. Seither arbeiten wir regelmäßig und gerne mit Tafuro & Team zusammen. Für T&T selbst, sowie für deren Kunden.

Abschließende Frage: was können Sie den Kunden von Tafuro & Team versprechen?

Was wir versprechen können ist, dass wir jeden Auftrag stets sehr individuell betrachten und nach intensivem Austausch mit Tafuro & Team eng zusammen arbeiten. Wir verstehen uns als Dienstleister, die die Individualität des einzelnen Kunden sehr ernst nehmen.



Per-Olof Arndt
SATELMACHER KG,
Hamburg



Tafuro & Team im Gespräch mit Per-Olof Arndt, dem geschäftsführenden Gesellschafter der Sattelmacher KG

Herr Arndt: Wofür steht Ihr Firmenname?

Die Sattelmacher KG ist Norddeutschlands führender Spezialist für Arbeitsschutzprodukte und Berufsbekleidung mit Hauptsitz in Hamburg und Niederlassungen in Berlin und Hannover.

Aus welchen Motiven und mit welchen Erwartungen kommen ZahnÄrzte / Ihre Kunden zu Ihnen?

Unsere Kunden erwarten eine fachlich kompetente Beratung, eine geeignete und komfortable Produktempfehlung sowie einen zuvorkommenden, persönlichen Service. Wir bemühen uns immer, diese Erwartungen stets zu erfüllen – jeder Kunde soll sich bei uns gut aufgehoben fühlen.

Was unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern? Haben Sie hierzu ein konkretes Beispiel aus der Praxis?

Bei Arbeitsschutzprodukten ist eine hohe Vergleichbarkeit zu den Wettbewerbern gegeben. Maßgeblich für unseren Erfolg ist der hohe

Einsatz aller unserer Mitarbeiter, insb. derjenigen im Vertrieb, der sich auszeichnet durch hohe Fachkompetenz in der individuellen Beratung. Hinzu kommt eine große Produkt- und Sortimentskompetenz sowie eine hohe Liefertreue. Für Großkunden werden elektronische Kataloge und kundenindividuelle Sortimente erstellt.

Wie kam es zur Kooperation und Zusammenarbeit mit Tafuro & Team – und welche Erwartungen haben Sie hieran geknüpft?

Aus einem guten und engen persönlichen Kontakt wurde eine Idee, aus der Idee ein Projekt.

Zielsetzung der Zusammenarbeit ist den Kunden von Tafuro & Team hochwertige Berufsbekleidung individuell gestaltet und zu einem fairen Preis zur Verfügung zu stellen. Das Ganze erfolgt aus einer Hand und ist ein weiterer Baustein im Kompetenzportfolio der Mannschaft von Franco Tafuro.

Abschließende Frage: was können Sie den Kunden von Tafuro & Team versprechen?

Wir sind mit Herz und Verstand bei der Sache – wir wissen, dass Tafuro & Team für Qualität steht und sind sicher, mit der gleichen Philosophie eine wertvolle Ergänzung im Dienstleistungsportfolio von Tafuro & Team zu sein.



Ingrid Kruse-Lippert, Steuerberaterin u. Inhaberin der Steuerkanzlei Kruse-Lippert über die Risiken bei Betriebsprüfungen von Ärzten und Zahnärzten

In der jüngeren Vergangenheit haben wir nochmals verstärkte Aktivitäten der Finanzverwaltung im Bereich Betriebsprüfungen bei Ärzten und Zahnärzten feststellen müssen. Ganz offensichtlich haben die Landesrechnungshöfe die Devise ausgegeben, Arzt- und Zahnarztpraxen einer genaueren Überprüfung zuzuführen. Man ist der Ansicht, dass Mediziner und Zahnmediziner im Vergleich zu den übrigen Betrieben bisher zu selten und unspezifisch geprüft worden sind.

Auch wenn wir persönlich diese Ansicht nicht teilen und insbesondere bei unseren Mandanten haben feststellen können, dass Betriebsprüfungen in der Regel geringe Prüfungsergebnisse zur Folge hatten, möchten wir es nicht versäumen, Sie auf bestimmte Dinge hinzuweisen, damit Sie bei eventuell künftig anstehenden Betriebsprüfungen für diesen Ernstfall gewappnet sind.

Allgemein ist festzustellen, dass die Finanzverwaltung sich von den bisherigen Prüfungsfeldern „Kongressreisen“ und „Kfz-Kosten“ völlig abgewendet und neuen „Spielplätzen“ zugewendet hat. Diese

Ingrid Kruse-Lippert

**Diplom Ökonomin &
Steuerberaterin
Hannover**

bestehen eindeutig in der Suche nach **umsatzsteuerpflichtigen Leistungen**.

Hierbei ist die Finanzverwaltung sehr kreativ - wie ich aufgrund meiner Gespräche mit den Prüfern herausfinden konnte -, was auf Eingaben der Landesrechnungshöfe basiert. Diese haben nämlich im vergangenen Jahr festgestellt, dass Mediziner und Zahnmediziner nicht nur - angeblich - zu wenig geprüft wurden, sondern dass auch bei den Prüfungen zu wenig Augenmerk auf die Umsatzsteuer gelegt worden ist. Wenn dies schon für die alten Prüfungszeiträume 2006 bis 2008 gilt, so erfährt die Thematik ab 2009 bedingt durch die **Änderung des Umsatzsteuerrechtes** erst recht noch größere Brisanz.

Die Zeiten, in denen Sie als Mediziner nur Ihre Kontoauszüge und Fahrtenbücher sowie die Programme für die Kongressreisen vorlegen mussten, wenn eine Betriebsprüfung stattfand, sind eindeutig vorbei. Stattdessen werden nun auch Rechnungsausgangsbücher (ja Sie lesen richtig!!!), beispielhafte Rechnungen sowie die Darlegung von Sachverhalten zum Beweis, dass es sich um originäre umsatzsteuerfreie Leistungen handelt, gefordert.

Ich bin froh, dass die in der jüngeren Vergangenheit durchgeführten Betriebsprüfungen für meine Mandanten durchweg positiv abgeschlossen werden konnten. Für die Zukunft möchte ich allen Mediziner und Zahnmedizinern folgende Empfehlungen mit auf den Weg geben:

1. Machen Sie oder eine Ihrer Helferinnen sich mit Ihrem Abrechnungssystem in der Praxis vertraut und lernen Sie die sich Ihnen damit bietenden Möglichkeiten der Generierung von Listen besser kennen. Wir haben festgestellt, dass die Prüfer sich zum Teil besser mit Ihren Abrechnungssystemen auskennen, als Sie als Praxisinhaber oder Ihre Helferinnen dies tun. Dies macht keinen guten Eindruck, weil Sie ja auch schon unter anderen als steuerlichen Gesichtspunkten mittlerweile unternehmerisch denken und handeln müssen. Aber vor dem Hintergrund der steuerlichen Erfordernisse hat diese Empfehlung wirklich ganz besonderes Gewicht.
2. Erzeugen Sie möglichst zum Ende eines jeweiligen Quartals und insbesondere zum Ende eines Kalenderjahres Controlling-Listen, mit den unterschiedlichen von Ihnen erzielten Umsätzen.

Beispiele für Listen mit Einnahmen:

- Privatliquidationen (sofern Selbstabrechnung, ansonsten Entnahme aus Abrechnung der Fremd-Abrechnungs-Systeme)
Prophylaxe/Zahnreinigung
- Laborumsätze (Material und Leistung getrennt)
- KV/KZV-Einnahmen (Die Abrechnungen der KZV sollten Sie Ihrem steuerlichen Berater stets unaufgefordert zur Verfügung stellen, sobald Sie diese erhalten. Er wird hieraus beispielsweise die Verprobung der von Ihnen mitgeteilten Praxisgebühren vornehmen und Ungereimtheiten aufdecken).

- Praxisgebühren
- Anwendungsbeobachtungs-Bogen
- Eventueller Verkauf von Zahnhygieneartikeln
- Sonstige Einnahmen (die oben nicht einzuordnen sind)

Zum Jahresende sollten Sie, die noch nicht bezahlten Leistungen in einem Betrag ermitteln und ebenfalls eine entsprechende Liste erzeugen. Damit wird die Besteuerung der noch nicht bezahlten Beträge vermieden.

Ich weiß natürlich nicht, welche Möglichkeiten Ihr persönlich genutztes Programm bietet. Die Finanzverwaltung stützt sich jedenfalls auf einen neuen Erlass, wonach für den Fall, dass die Programme bestimmte Listen generieren können, wie zum Beispiel nach Rechnungs- oder Zahlungsdatum, Betrag, Rechnungsnummer, Patientennamen, etc. diese auch im Fall einer Außenprüfung in bestimmten Formaten zur Verfügung gestellt werden müssen.

Das Finanzamt wünscht sich als Format für derartige Listen das sogenannte ASCII-Format. Für Ihren steuerlichen Berater wäre es gut, wenn Sie die Listen auch als Excel-Listen erzeugen könnten. Achten Sie bitte darauf, dass man an der Datei-Bezeichnung schon den Zeitraum erkennt, auf welchen sich Ihre Listen beziehen.

Unser Vorschlag geht dahin, dass Sie einmal für das I. Quartal 2010 derartige Listen quasi als Muster erzeugen und Ihrem Steuerberater per Mail zur Verfügung stellen. Dieser könnte Ihnen dann womöglich weitere Anregungen geben, um Sie für den Ernstfall gut zu wappnen.

3. Sozusagen als Vorsorge für den Fall, dass Ihr Programm derartige Listen nicht generieren kann, sollten Sie in der Praxis in anderer Form Vorsorge treffen, um im Fall einer Betriebsprüfung nicht unnötig in Schwierigkeiten zu geraten.

Wenn sich noch Fragen ergeben, so sprechen Sie uns gern an.

Die Einhaltung unserer Empfehlungen soll dazu beitragen, dass die für den Fall einer Betriebsprüfung oder auch nur für den Fall einer einfachen Überprüfung durch das Finanzamt **lauenden Gefahren der Umsatzsteuerpflicht** für einen Teil Ihrer Umsätze sowie gegebenenfalls sogar der **Entstehung von Gewerbesteuern** mit größtmöglicher Sicherheit vermieden werden kann. Tatsächlich ist es so, dass sich insbesondere im **Umsatzsteuerrecht** für Mediziner allein an den gesetzlichen Voraussetzungen in den letzten Jahren einiges geändert hat. Hinzu kommt noch, dass ja nicht nur die Steuergesetze, sondern auch Durchführungsverordnungen, Erlasse und Richtlinien sowie darüber hinaus noch Rechtsprechungen zu beachten sind. All diese Dinge sind einem immens schnellen Wandel unterworfen.

Kontaktieren Sie uns gern, wenn Sie mehr wissen wollen! Es muss sichergestellt sein, dass Sie als Mediziner und Zahnmediziner nicht dazu genötigt werden, Informationen für Betriebsprüfungen bereit zu halten, die womöglich zu einer **Verletzung Ihrer Schweigepflicht** führen. Wir möchten Ihnen Entscheidungshilfen geben und dafür sorgen, dass das Ergebnis Ihrer eigentlichen Tätigkeit, der Patientenversorgung, nicht durch derlei Unwägbarkeiten zunichte gemacht wird!

Rückblick: „Sicher in die Praxiszukunft“

Am 02. Juni 2010 war es endlich soweit. Das „Event der besonderen Art“ – so eine Seminar Teilnehmerin - wurde von Tafuro & Team in Kooperation mit der Deutschen Apotheker- und Ärztebank Hamburg sowie mit Mercedes Benz Hamburg NORD auf dem ADAC Sicherheitsgelände in Lüneburg erfolgreich durchgeführt.

Das Motto des Seminars war mit „Know-How & Fun“ klar vorgegeben und konnte auch den hohen Erwartungen mehr als gerecht werden dank der perfekten Organisation von **Niels Teichmann** (Niels Teichmann Events – Sport Seminare), der großzügigen Unterstützung von **Mercedes Benz HH NORD** sowie dem anspruchsvollen Offroadparcours auf dem ADAC-Gelände.

In 3 Vorträgen wurde den Teilnehmern zuerst Aktuelles aus dem Praxiscoaching dargestellt. Den Mittelpunkt bildeten dabei praktische Beispiele aus der Arbeit von **Dörte Kruse & Franco Tafuro** sowie unserer Spezialistin für Organisation & QM, Frau **Dorothee Schulte** von Schulteconcept. Die Hygiene-Praxisanalyse wurde hierbei u. a. vorgestellt und der eine oder andere fand sich bei den gezeigten Beispielen und Lösungen sicher wieder.

Die Vermögensanlagespezialisten der Hamburger APOBANK-Filiale, **Hansjörg von Boetticher** und **Andre Streckwall** referierten dann vor den Augen des neuen Filialdirektors in Hamburg, **Ronald Hensel**, zur aktuellen Lage am Kapital- und Finanzmarkt für Zahnärzte & Ärzte. „Das machte Mut und gab neben wichtigen Tipps auch Vertrauen für die Finanzplanung mit Profis an der Seite“, sagte dazu ein Teilnehmer treffend.

Den Abschluss dieses gelungenen Nachmittags bildete dann ein Diskussionsforum, in dem alle Referenten den Teilnehmern für ihre persönlichen Fragen zur Verfügung standen. Das Schlusswort gehörte hier Herrn Hensel, der versprach, auch in 2011 diese Veranstaltung „gerne wieder als Partner begleiten zu wollen“.

Wir freuen uns auf ein Wiedersehen – dieses Mal dann wohl beim ADAC-Fahrsicherheitstraining im Frühsommer 2011.



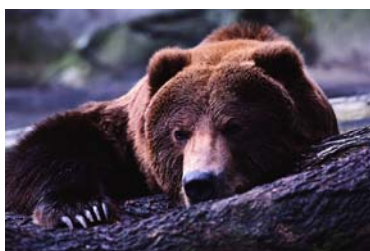
Tafuro & Team wächst weiter

Tafuro & Team steht für die „Gründer“ Dörte Kruse & Franco Tafuro sowie für ein Team von nun schon mehr als 60 meist freiberuflich tätigen Spezialisten, die bei Bedarf ihr Expertenwissen in Ihre Beratung einbringen und durch die enge Zusammenarbeit mit uns für den „roten Faden“ in Ihrer Praxis sorgen.

Seit Frühjahr 2010 stehen uns mit **Bettina Arendes** (ZMP & fortgebildete Prophylaxetrainerin) und **Olaf Burzan** (Versicherungskaufmann & Student der Medizin) zwei weitere Kräfte als Mitarbeiter zur Unterstützung zur Verfügung.

Während Frau Arendes Ihr Know-How im Bereich Praxistrainings einsetzt, greift Olaf Burzan uns intern tatkräftig unter die Schultern. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

Zu guter Letzt:



Kommunikation hat immer etwas mit den Dingen und Gedanken zu tun, die wir für „wahr“ halten. Ein gutes Beispiel liefert hier ein Phänomen aus der Verhaltensforschung: Wird ein Elefant ausgebildet, bindet man ihn mit einem starken Seil an einen Pfosten. Er kann ziehen und zerren, wie er will: Er kommt einfach nicht los. Irgendwann erkennt der Elefant das Seil als eine übermächtige Kraft an.

Das Kuriose dabei ist: Sobald er ausgewachsen ist, braucht man ihm nur noch ein Seil um das Bein zu binden, und er bleibt auf demselben Fleck stehen. Denn er hat sich dem Seil ergeben und hinterfragt die ehemals starke Kraft nicht, obwohl er jetzt die Kraft hätte, jedes Seil zumindest mittelfristig zu zerreißen und jeden Pfosten umzulegen. So hält die in jungen Jahren angenommene einschränkende Überzeugung den Elefanten unbeweglich und macht ihn auch „bequem“.

Fragen Sie sich gerade, was die Elefanten-Geschichte mit uns klug denkenden Menschen zu tun hat? Sicher kennen Sie aus unseren Coachings die Eisbergtheorie: 80 bis 90 % unseres menschlichen Lebens werden vom Unbewussten gesteuert. Und zwar von den Programmen, die während der wichtigen formativen Zeit als sicher und lebenswichtig wahrgenommen wurden. Für immer abgespeichert, dass die Ansage immer wiederholt, sobald der entsprechende Schalter gedrückt wird. Das einmal erlernte Verhalten wird nach sich gezogen, weil es nach einigen Versuchen zu einer automatisierten Überzeugung wurde.

Wir bemerken auch heute noch, dass viele Zahnärztinnen und Zahnärzte sich ein „Seil“ zugelegt haben das in Sätzen mündet wie „Das geht bei uns nicht“ oder „Unsere Patienten akzeptieren das nicht“. Dieses Seil mündet dann meist in einer eher diffusen

Unzufriedenheit, die nicht leicht in Worte zu packen ist. In der Praxis haben wir es oft mit einschränkenden Glaubenssätzen zu tun, die nach unserer Erfahrung wenig mit der Realität zu tun haben. Die meisten liegen damit zwar immer noch über dem Durchschnitt vieler anderer Praxen, jedoch sind die Ziele erst mit viel mehr Aufwand zu erreichen!

Was können Sie tun? Nehmen Sie sich bewusst Zeit und versuchen Sie mit einem gewissen Abstand einmal darauf zu achten, **WAS** Sie wahrnehmen und was Ihren Zielen & Wünschen im Wege stehen könnte, wie z.B. in Bezug auf Ihr Behandlungskonzept, Ihre Zuzahlungen und das Verantwortungsgefühl Ihrer Mitarbeiterinnen. Welche Ziele sehen Sie als „realistisch“ und machbar an? Wie können Sie Ihr Team aktiv einbinden?

Betrachten Sie dann Ihr eventuell vorhandenes „Seil“ mit einem neuen Blick, hierin können wir uns ja schließlich vom Elefanten unterscheiden. Und wenn Sie den Mut fassen, Ihr Ziel neu anzugehen, könnten Sie sich auch dazu entschließen, tatsächlich mal "am Seil zu ziehen", um zu schauen, was wirklich passiert, was möglich ist und was sich tun könnte bzw. tatsächlich tut.

Oder Sie entscheiden sich bewusst, dass Ihnen die Konsequenzen und „der zu zahlende Preis“ insgesamt zu aufwendig sind. Auch dieser Weg ist legitim. In jedem Fall lohnt sich das Bewusstmachen Ihrer „Seile“ - und auch die Ihres Teams -, damit Sie, Ihr Team und auch Ihre Patienten bekommen, was Sie Sie wirklich verdienen.

Wie auch immer Sie sich entscheiden – wir freuen uns darauf, Sie auch weiterhin als spezialisierte ZahnArzt Coaches bei Ihrer Zielerreichung aktiv begleiten zu dürfen!

Ihre / Ihr



Vorschau auf die nächste T&T News

Befindet sich die T&T News gerade erst in Ihren Händen, so arbeiten wir bereits jetzt an der Ausgabe Nr. V. Der Themenschwerpunkt wird auf dem praxisnahem Qualitätsmanagement liegen. Zugleich werden wir Ihnen hier Rückblicke auf diverse Veranstaltungen im August und September 2010 geben.

„Last but not least“ werden wir Ihnen dort die verschiedenen Referenten des Praxisabgeberseminars „**Praxisabgabe 201x - Ihre Praxis durch die Brille eines Nachfolger**“ vorstellen.

IMPRESSUM

Dieser Newsletter ist ein kostenloser Service von Tafuro & Team, Coaching, Consulting & Controlling für ZahnÄrzte & Ärzte
Grelckstraße 36 / D-22529 Hamburg
Tel: 040-76 97 39 67 / Fax: 040-76 97 39 66
Mail: tafuro@tafuro-und-team.de / www.tafuro-und-team.de Ust-IdNr. DE814870411

Die grafische Gestaltung, die Elemente, die Inhalte sowie der Quelltext sind urheberrechtlich geschützt. Weiterverwendung und Vervielfältigung sind nur mit schriftlicher Genehmigung durch TAFURO&TEAM bzw. durch die Inhaber der jeweiligen Rechte gestattet. In jedem Fall gelten die gesetzlichen Copyright-Bestimmungen.

Bei Verstoß werden umgehend strafrechtliche Schritte eingeleitet. Die auf diesen Seiten veröffentlichten Inhalte werden sorgfältig geprüft. Dennoch können wir keine Gewähr und keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte übernehmen.

Für den Inhalt der vom Netzwerk verfassten Seiten sind ausschließlich die Autoren verantwortlich.

© 2010 TAFURO&TEAM Alle Rechte vorbehalten.