Die Praxisorganisation

- Qualitätsmanagement
- Praxisziele
- Aufbauorganisation
  - Stellenbeschreibungen
  - Organigramm

- Ablauforganisation
  - Checklisten
  - Verlaufsbeschreibungen

- Beschwerdemanagement
  - Aktives Beschwerdemanagement

- Dienstplan
- Urlaubsplan

Marketing

- Definition „Vermarktung“
- Bedeutung von Marketing in einer zahnärztlichen Praxis
- Serviceleistungen
- Werbung in einer Zahnarztpraxis (was ist erlaubt/verboten)

Corporate Identity

- Definition „Persönlichkeit eines Unternehmens“
- Ziele von Corporate Identity
- Bereiche von Corporate Identity

Zeit- und Terminmanagement

- Methoden für das Zeitmanagement
- Grundsätze einer optimalen Terminplanung
- Termindokumentation (Terminbuch führen)
- Patientenbestellsysteme

Die Postbearbeitung

- **Postausgang**
  - Geschäftsbriefe nach DIN 5008 (Anschriften, Gestaltung des Briefes)
  - Versand von medizinischem Untersuchungsgut

  - Sendungsarten
    - Postkarte
    - Standardbrief
    - Kompaktbrief
    - Großbrief
    - Maxibrief
    - Paket
    - Päckchen

  - Versendungsformen (zusätzliche Leistungen)
    - Einschreiben
    - Einschreiben Einwurf
    - Einschreiben eigenhändig
    - Einschreiben mit Rückschein
    - Transportversicherung
    - Nachnahme

- **Posteingang**
  - Organisation des Posteingangs