Hilfestellung zur Erstellung eines Mitarbeiterkodex

Wer ist anwesend?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Unsere Werte:

Formulieren Sie in ganzen Sätzen Ihre Werte. Das zentrale Wort wird fett unterstrichen.
Beispiel:

- *„Jeder Klient wird bei uns mit größter **Höflichkeit** behandelt."*
- *„Jeder Klient wird gleich behandelt – wir legen Wert auf **Fairness"***

Diesen Teil können Sie nachher auch auf schönem Papier drucken und im Wartebereich anbringen.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Konkrete Situationen:

Überlegen Sie sich welche Situationen im Praxisalltag vorkommen, in denen auf den Kodex zurückgegriffen werden soll.
Beispiel:

1. *„Ein Klient kommt spontan vorbei und beschwert sich, dass er keinen sofortigen Termin erhält“*
2. *„Ein Klient kommt nach dem Termin im Praxiszimmer nochmals zur Rezeption um sich für den netten Service zu bedanken.“*

Optional: Hypothetische Personen:

In welche Archetypen können Klienten eingeteilt werden? Gibt es bestimmte Personentypen, die regelmäßig in Erscheinung treten.
Beispiel:
„der verärgerte Markus: auf unserer Seite ist ein Fehler passiert. Markus ist darüber verärgert.“

Kombination von Wert und Situation:

Wie kann in Rückgriff auf Ihre Grundwerte Situationen aus 2 begegnet werden.
Beispiel:
„Wir begegnen Klienten, welche ohne dringlichen Grund spontan vorbeikommen und sich über Wartezeiten beschweren trotz allem mit größter Höflichkeit und weisen Sie unseren üblichen Ablauf zur Terminvergabe hin und, dass wir uns aus Respekt vor Klienten an diesen halten müssen. Wir schlagen vor direkt einen Termin auszumachen und verweisen auf Alternativen.“

Unterschriften: