

Verlustzahlen - und man weist Kunden ab? Wie geht das zusammen?

(von Johannes von Heyl)

Hilferuf an [adlatus](#) Berater aus einer Therapiepraxis: „Wir müssen kämpfen, weil wir zu wenig verdienen! Bitte helfen Sie uns!“

Im Gespräch antwortet die Unternehmerin: Werbung? Viel zu teuer, bringt nichts! Wir müssen sowieso schon immer wieder Kunden bzw. Patienten abweisen.

Ich lasse mir die Umsatzzahlen, die Lohndaten und die Anzahl der Behandlungen vorlegen, und alsobald wird klar: Die bezahlten produktiven Stunden pro Monat (160 bei 100 % Pensum) werden bei Weitem nicht alle an die Patienten verrechnet.

Nun will ich gehen der Sache auf den Grund gehen: „Wir haben viele Kinder unter unseren Patienten. Es kommen oft auch Bedürftige. Da können wir keine Rechnungen schreiben, das wäre unsozial“. Und, wir finden heraus, die Therapeutinnen beanspruchen angemessene Pausen zwischen den einzelnen Sitzungen.

Ich mache den Inhaberinnen und Leitenden Therapeutinnen klar, dass sie zwei einfachste und ganz grundsätzliche Prinzipien verletzen, nämlich

1. Kein Unternehmen kann auf Dauer mehr ausgeben (z.B. Personalausgaben) als einnehmen (Honorare).
2. Es wird jede erbrachte Leistung an die Kunden auch verrechnet! Ein Unternehmen ist kein Diakoniebetrieb. Die Patienten haben ja Krankenkassen.

Die Abhilfe ist klar: Lückenloses Terminmanagement; bezahlte Pausen 15 min./Tag plus Mittagspause. Und ab sofort wird kein Patient mehr abgewiesen! Es kommen alle dran.

Nach wenigen Monaten erhalte ich einen Anruf, freudestrahlend: „Es hat geklappt, wir sind voll ausgelastet und haben im vergangenen Monat den Umsatz um 40 % gesteigert!“

Ja, manchmal ist es so einfach im Betrieb! Und die Pointe fügt sie noch an: „Stellen Sie sich vor, plötzlich sind alle unsere Mitarbeiter viel motivierter als zuvor!“

Na, sowas, denke ich mir. Wirklich unerklärlich!



P.S. Januar-Aktion! Wir bieten Ihnen unseren Company-Check für Ihre Unternehmung kostenlos an. Bewertung und Auswertung im persönlichen Gespräch inklusive! Dieses Angebot gilt bis zum 31. Januar 2025