



„Bedürfnisorientierte Angebote machen“

Der moderne Patient ist selbstbewusster und kritischer – eine neue Herausforderung für Labor und Praxis: Die Patientenkommunikation ist dabei zu einem geflügelten Wort geworden. Denn nur wer sich wirklich auf den Patienten einlässt und seine Sprache spricht, wird ihn auch in Zukunft verstehen und erreichen. Worauf es also beim Gespräch mit ihm ankommt und wie Labor und Praxis sich dabei am besten ergänzen, erläutert Andreas Maier, Dienstleistungsmanager der DeguDent GmbH, im Interview.

► Redaktion

Herr Maier, Sie als Dienstleistungsmanager des Prothetik-Unternehmens DeguDent kommen mit einer großen Zahl von Labors und Praxen in Berührung. Was ist Ihr Eindruck: Ist der Patient wirklich schwieriger geworden?

Schwieriger ist vielleicht das falsche Wort. Er ist vielmehr anspruchsvoller geworden. Er muss einen höheren Eigenbeitrag zahlen, ist über die Medien besser informiert und wohl insgesamt kritischer eingestellt – ergo möchte er auch beim Zahnersatz wissen, was er wo für wie viel Geld erhält. Gestiegenes Gesundheitsbewusstsein und der wachsende Anspruch an das eigene Aussehen sind ebenfalls nicht an den Zähnen vorbeigegangen. Denken Sie nur an die zahlreichen Bleaching-Produkte, die in Apotheken oder sogar in Supermärkten erhältlich sind – hier hat sich längst ein flo-

rierender Markt außerhalb von Labor und Praxis entwickelt! Oder das Beispiel der viel verkauften Haftcremes: Der Patient hat einfach nur das Bedürfnis, dass seine Prothese endlich hält – warum ihn also nicht erlösen und Implantate anbieten? Labor und Praxis haben es heute also mit anderen Herausforderungen zu tun als vielleicht noch vor 10 oder 20 Jahren, und man sollte darin neue Chancen sehen.

Worin sehen Sie konkret diese neuen Chancen?

Ganz einfach. Früher hat der Zahnarzt eine Therapie verordnet, der Zahntechniker einen Auftrag ausgeführt und der Patient schlicht akzeptiert. So ist es heute – und da werden mir sicher alle Beteiligten zustimmen – zum Glück nicht mehr. Es haben sich mehr Spielräume ergeben. Labor und