

# „Talk it Easy“ – Kundenkommunikation

| ZTM Axel Schneemann

Lässt sich jede Beziehung zwischen Praxis und Labor auf die gleiche Weise betrachten? Nach Überzeugung von ZTM Axel Schneemann, der seit Jahren als Fachreferent auch zu den Themen „Wirtschaftliche Prothetik“ und „Qualitätsmanagement im Dentallabor“ unterwegs ist, stellen sich bei der Vorab-Standortbestimmung zum Komplex „Kommunikation Praxis/Labor“ einige wichtige Fragen: Was möchte der einzelne Behandler? Welche Leistungen erwartet er vom Labor? Womit können wir ihn entlasten und unterstützen? Hat er die Patienten, die er behandeln möchte? Was können wir für seine Patienten tun?

## Ein Blick auf den Alltag

Die Qualität der Kommunikation entscheidet über den Erfolg in der Zusammenarbeit. In Zeiten eines strukturierten Qualitätsmanagements ist ein planmäßiges Vorgehen ohnehin unerlässlich. Die obersten Ziele unseres Konzeptes sind Effektivität und Effizienz im Zusammenspiel zwischen Praxis und Labor.

## Fallstricke in der Kommunikation

Der Antrieb für das Labor ist die Chance auf eine nachhaltige und teamorientierte Zusammenarbeit mit der Zahnarztpraxis und die damit verbundenen stabilen Umsatzwerte, die langfristig eine hohe Qualität und sichere Arbeitsplätze garantieren. Planungssicherheit ist ein nicht zu unterschätzender Parameter. Der Sender ist für die Botschaft verantwortlich, nicht der Empfänger. „Diskutieren Sie also niemals über den Preis einer Leistung, sondern nur über ihre Qualität!“ Die Freude über den günstigen Preis währt nicht so lange wie der Ärger über die schlechte Qualität! Jeder Kunde ist anders, hat andere Bedürfnisse und Wünsche an uns. Entscheidend ist also immer die „subjektive Qualität“. Es ist müßig, zu behaupten, dass die Qualität gut sei. Allein der subjektive Eindruck ist letztendlich der Beweis für den Zahnarzt. Hier dienen Behandlerprofile, Betriebsanalyse und die Patientenkartografie als effiziente Hilfsmittel. Wir müssen wissen, welchen Ge-

schmack im übertragenen Sinne unsere Behandler haben. Allerdings haben wir auch Gestaltungsmöglichkeiten. Mein persönlicher Einstieg in die Lenkung der Kommunikation ist eine Differenzierung, mit wem ich es zu tun habe: Der Zahnarzt-Check!

## Vorteil Dentalfachberaterin

Im Umgang mit unseren Zahnärzten setzen wir auf die Beratung durch eine externe Fachkraft, weil hier die Kompetenz in der Schnittstelle zwischen Praxis und Labor liegt. Oft haben Zahntechniker noch Scheuklappen auf und können die zahnärztliche Position nur unvollständig betrachten. Hier ist der Einsatz einer Dentalfachberaterin von Vorteil, weil sie die Abläufe in der Praxis besonders gut kennt. Denn jedes Labor hat die Kunden, die es verdient – oder etwas freundlicher gesagt: Die maximal erreichbare Qualität ist der einzige Maßstab, der zählt! Wenn wir uns selbst als „Service-Partner“ für den Zahnarzt verstehen, ihm stets neue Informationen aus der Technik liefern, dann wird er uns auch deswegen schätzen und gerne mit uns zusammenarbeiten.

Was können wir tun, um unsere Patienten zu verstehen? Wir haben das erforderliche Rüstzeug, um Patienten unsere Leistungen entsprechend nahe zu bringen, ihnen etwas zu „verkaufen“. Wir stellen unseren Behandlern unser Konzept in einem Info-Guide zur Verfügung.

## Fazit

Wir Zahntechniker sind nichts ohne die Zahnärzte, mit denen wir zum Wohle des Patienten zusammenarbeiten. Dieses Paradigma sollte uns jeden Tag aufs Neue anspornen, für unsere Behandler und ihre Patienten alles zu geben.

## autor.



### ZTM Axel Schneemann

- Laborinhaber in Langenhagen
- Gründer und Moderator eines zahnärztl. Qualitätszirkels in Hannover
- Fachreferent: Prothetik, QM, Kundenkommunikation
- Stellv. Bezirksmeister der Niedersächsischen Zahntechniker-Innung
- Seit 2001 Mitglied in der VUZ Vereinigung Umfassende Zahntechnik

### ZTM Axel Schneemann

Schneemann Zahntechnik  
Eschenweg 10, 30855 Langenhagen  
Tel.: 05 11/9 40 78-50  
Fax: 05 11/9 40 78-51  
E-Mail: [info@schneemann-zahntechnik.de](mailto:info@schneemann-zahntechnik.de)  
[www.schneemann-zahntechnik.de](http://www.schneemann-zahntechnik.de)