

# „Top-Medizin in Lumpen“

*Das Image der Leistung einer Zahnarztpraxis entsteht nicht allein durch die Qualität der zahnmedizinischen Versorgung, sondern maßgeblich auch durch das Dienstleistungsdesign. Es entsteht aus dem Zusammenspiel der die zahnärztliche Kernleistung begleitenden Maßnahmen (Praxisorganisation, Betreuung, Praxisausstattung), die bei den Patienten einen Eindruck über und eine Einstellung zur Praxis bewirken. Aber bislang nutzen nur wenige Zahnärzte systematisch diese Möglichkeit.*



▶ Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill

## info:

### Die Trias der erfolgreichen Designgestaltung

Die Bedeutung des Dienstleistungsdesigns basiert – wie das Beispiel verdeutlicht – nicht auf einer besonders guten Gestaltung von Einzelaspekten, sondern auf einer Gesamt-optimierung. Hierbei sind drei Gestaltungsbereiche wichtig:

- das „Organisationsdesign“ mit den aufbau- und ablauforganisatorischen Gegebenheiten der Praxis,
- das Kommunikationsdesign mit der Umsetzung des internen und externen Informationsaustausches sowie
- das Praxisdesign in Form der Gestaltung des Praxis-Erscheinungsbildes, auch Corporate Design genannt.

Herr Doktor, kann ich Sie einmal sprechen? Zahnarzt Dr. W. ahnt Unangenehmes, als ihn Helferin K. um ein Gespräch bittet. Innerlich legt er sich schon die möglichen Gründe zurecht, mit deren Hilfe er die Forderung nach mehr Gehalt freundlich, aber bestimmt abwehren will. „Also, ich weiß gar nicht, wie ich es sagen soll“, beginnt Frau K. die Unterredung. „Mir ist ja bewusst, dass wir auf die Kosten achten sollen, aber ich habe heute schon wieder ein Gespräch zwischen Patienten gehört, in dem diese sich über die schäbige Inneneinrichtung beschwert haben!“

W. ist verwirrt, mit einem solchen Thema hat er nicht gerechnet. Und: schäbige Inneneinrichtung! Das darf doch nicht wahr sein! Doch die Empörung von Dr. W. weicht immer mehr, als er nach Praxisabschluss durch die leere Praxis geht und versucht, die Aussagen der Patienten nachzuvollziehen. Klar, die lose Steckdose im Empfangsbereich wollte er schon immer wieder befestigen. Und der Empfangstresen ist in die Jahre gekommen. Auch der Teppich hat seine besten Zeiten hinter sich.

### „Auftritt“ für Ihre zahnärztliche Leistung

Diese und ähnliche Situationen, in denen Freunde oder Bekannte auf Mängel hinweisen, sind oft der erste Anlass für viele

Zahnärzte, sich mit dem Thema „Dienstleistungsdesign“ zu beschäftigen.

Was ist darunter zu verstehen? Einfach ausgedrückt handelt es sich um die Verpackung Ihrer medizinischen Kernleistung, sodass Ihre Arbeit für die Patienten sichtbar wird. Die Gestaltungselemente sind materieller Art, z.B. Ausstattung Ihrer Praxisräume oder die Serviceangebote zur Verkürzung der Wartezeit, und immateriell wie die Freundlichkeit Ihrer Mitarbeiter. Es zeigt nicht, wie die zahnmedizinische Versorgung durchgeführt wird, sondern gibt den Patienten Qualitätssignale und Leistungsversprechen.

### Qualitäts-Anker für Neukunden

Kunden können – vor allem, wenn sie neu in die Praxis kommen – die Leistung nicht einschätzen. Vielleicht wurde die Praxis von einem Bekannten empfohlen, vielleicht haben sie aber einfach nach einem wohnortnahen Arzt gesucht. Um die oft vorhandene Unsicherheit zu minimieren und einschätzen zu können, ob sie mit der Wahl die richtige Entscheidung getroffen haben, suchen sie vor dem Zahnarztkontakt nach Indikatoren, die Auskunft über die Qualität der Praxis geben. Diese Indikatoren haben nichts mit der tatsächlichen zahnmedizinischen Leistung zu tun, sondern werden im Umfeld gesucht, vor allem im Dienstleistungsdesign.