

# Der Schlüssel zum Erfolg

*Neben erhöhter Serviceorientierung und einer optimalen Praxisorganisation entscheidet heutzutage vor allem das kommunikative Geschick des Zahnarztes und seines Teams über den Erfolg einer Praxis. Oftmals hängt es gerade von der Qualität der Beratungsgespräche ab, ob ein Patient für eine hochwertige Leistung gewonnen werden kann. Das Ziel, Zahnarzt und Patient gleichermaßen zu Gewinnern einer Behandlung zu machen, ist von der richtigen Gesprächstechnik, dem Einfühlungsvermögen und dem aktiven Eingehen des Arztes auf die Wünsche seines Patienten abhängig.*

▶ Thomas Fischer

Häufig trifft man in Praxen auf das folgende Szenario: Dem Patienten werden in langen Beratungsgesprächen eine Vielzahl von Behandlungsmethoden erklärt, Vor- und Nachteile aufgezeigt, Nutzen und Kosten abgewogen – und am Ende kann sich der Patient dann doch nicht entscheiden. Der Zahnarzt reagiert zumeist mit Ratlosigkeit, da er viel Zeit in diese Form der Beratung investiert hat. Der Patient jedoch hat im Normalfall von den Ausführungen des Arztes wenig oder rein gar nichts verstanden.

## Missverständnisse vermeiden

Verantwortlich für diese Form des Missverständnisses sind mehrere Faktoren: Zum einen scheitern Gespräche oft daran, dass sich der Zahnarzt trotz guter Vorsätze immer noch zu stark seiner Fachsprache bedient. Zum anderen denken Behandler zuweilen, ein Monolog über alle Details einer Therapie trage zur wichtigen Aufklärung bei und erleichtere dem Patienten die Entscheidung.

Dabei wird jedoch vergessen, dass meistens gerade der Überfluss an Informationen eine positive Entscheidung seitens des Patienten blockiert. Er ist verunsichert und kapituliert vor dieser Unmenge an Fachbegriffen und Zusammenhängen, die er nicht versteht und deren Nutzen er für sich nicht erkennen kann. Ein dritter wichtiger Faktor für den Erfolg von Beratungsgesprächen ist, mit einer in-

neren Offenheit auf jeden Patienten zuzugehen.

## Dialog statt Monolog

Ein Grundprinzip der Kommunikation ist ihre Funktion, den Kommunikationspartner zu einer Reaktion, einer Antwort oder einer Handlung zu bewegen. Damit bekommt jede Form der Kommunikation eine interaktive Dimension, die sich im Dialog zwischen zwei Menschen, realisiert. Dieses Prinzip lässt sich auf das Beratungsgespräch in einer Zahnarztpraxis übertragen: Der Patient hat ein zahnmedizinisches Problem und nur geringe Vorstellungen zu Art und Preis der Behandlung. Der Arzt seinerseits fungiert als Problemlöser, der bestimmte Behandlungsalternativen anbietet.

Zum Ziel kommen beide Gesprächspartner nur, wenn diese Informationen hin- und herfließen und beide gemeinsam an einer Lösung arbeiten. Nur in einem Dialog haben Sie also die Chance, die Wünsche Ihres Patienten zu erfahren und gezielt darauf einzugehen. „Wer fragt, der führt!“ Durch strukturiertes Fragen können Sie den Gesprächsverlauf so lenken, dass am Ende beide Seiten voneinander profitieren.

## Erfüllen Sie die Wünsche des Patienten

Eine entscheidende Voraussetzung für den Erfolg von Kommunikation ist die Erkenntnis, wie menschliche Entscheidungs-



## der autor:

Thomas Fischer  
Kundenbetreuer und Kommunikationstrainer New Image Dental