

mectron

multipiezo

für die Perio-
und Therapie
EndodontieLVP 1.450,00 €
zzgl. gesetzl. MwSt.Multifunktionaler Ultraschall
mit externer FlüssigkeitszufuhrPiezo-elektrischer Ultraschall für
kontrolliertes SchwingungsverhaltenKonstante Leistung dank digitaler
Elektronik mit FeedbacksystemAutomatische Verschleißkontrolle für
UltraschallinstrumenteSterilisierbares Titan Piezo-Ultraschall-
handstückVerwendbar mit steriler Kochsalzlösung
oder medikamentösen Spülflüssigkeiten

2 Jahre Garantie

smile into the future!

Der Praxis auf den Zahn fühlen!

Seine Patienten für die eigene Praxis begeistern zu wollen, ist gerade in der heutigen Zeit für den erfolgsorientierten Zahnarzt ein unentbehrliches Ziel. Dass dies am ehesten zu realisieren ist, wenn die Wünsche der Patienten berücksichtigt und die Serviceleistungen der Praxis konsequent verbessert werden, liegt auf der Hand. Problematisch wird es meist dann, wenn entschieden werden soll, welche Veränderungen es genau sind, die zu einer höheren Serviceorientierung führen und den Wünschen der Patienten tatsächlich entsprechen.

| Francesco Tafuro, Thomas Fischer

Mit einem von der zahnärztlichen Marketingagentur New Image Dental entwickelten Patientenbefragungskonzept können Zahnärzte jetzt leicht herausfinden, was aus Sicht ihrer Patienten noch verbessert werden könnte. Ein Zahnarzt, der seine Praxis an den Wünschen seiner Patienten ausrichten und weiterentwickeln möchte, steht meist vor der Frage, welche Veränderungen genau durchgeführt werden müssen, um noch mehr Komfort und Service bieten zu können. Dem eigenen Blick mangelt es häufig an der erforderlichen Objektivität. Details, die verbessert werden könnten, fallen da schnell der so genannten Betriebsblindheit zum Opfer. Ein Praxischef sollte deshalb nach alternativen Wegen suchen, die es ihm ermöglichen, seinem Unternehmen genau auf den Zahn fühlen zu können.

Die Patientenbefragung

Ein sehr effektives Instrument, um Aufschluss über das Bild der eigenen Praxis zu erlangen, ist die Patientenbefragung. Mit ihr lassen sich viele

Daten zum Thema Service ermitteln, die das Fundament für dann folgende, patienten-orientierte Veränderungen bilden.

Natürlich erschließt sich auch dem Blick der Patienten nicht jedes Detail, an dem noch gefeilt werden könnte, doch kann ein Zahnarzt auf diesem Weg einen groben Überblick über den Stand seiner Praxis aus Sicht seiner Hauptzielgruppe bekommen. Eine Patientenumfrage bietet sich vor allem bei der Überprüfung folgender Punkte an, unter denen sich ein Zahnarzt die für ihn wichtigsten heraussuchen sollte:

- Bewertung der einzelnen durch Mitarbeiterinnen besetzten Tätigkeitsbereiche in der Praxis (Rezeption, Stuhlassistenz, Prophylaxe, Verhalten am Telefon)
- Freundlichkeit des Teams und Atmosphäre
- Organisation
- Begrüßung
- Betreuung und Service im Wartezimmer
- Betreuung während der Behandlung
- Terminvergabe, Wartezeiten