



Matthias Krack

Beschwerdemanagement

Der Umgang mit verschiedenen Patiententypen

Erfolgreiches Beschwerdemanagement hängt in erster Linie davon ab, inwieweit die Person, die sich beschwert, den Eindruck hat, dass ihr Gegenüber die Beschwerde ernst nimmt und individuell darauf eingeht – so auch in der Zahnarztpraxis: Je glaubhafter der Zahnarzt oder die Mitarbeiterinnen dem verärgerten Patienten Verständnis für das Anliegen des Patienten, echtes Interesse an seiner Situation und den Willen zur Erarbeitung einer für ihn akzeptablen Lösung demonstrieren, desto leichter wird eine ebensolche Lösung gefunden werden.

| Matthias Krack

der autor:

Matthias Krack
Dipl.-Psychologe
Leiter der Personalberatung
New Image Dental, Alzey

kontakt:

New Image Dental
Agentur für Praxismarketing
Mainzer Str. 5
55232 Alzey
Tel.: 0 67 31/9 47 00-0
Fax: 0 67 31/9 47 00-33
E-Mail:
zentrale@new-image-dental.de
www.new-image-dental.de

Entscheidend dabei ist, dass mehr noch als der Inhalt vor allem die Art und Weise der Kommunikation den Ausschlag dafür gibt, ob der Patient vom Praxispersonal den Eindruck der Lösungsorientiertheit gewinnt. Zu beachten ist dabei, dass es von Patiententyp zu Patiententyp auf eine abgestimmte Kommunika-

tionsstrategie ankommt. Mit dem DISG-Persönlichkeitsmodell können solche Strategien optimal entwickelt werden. Jeder Mensch ist einzigartig – dennoch können dem Individuum bestimmte Verhaltensprofile zugeordnet werden. Das DISG-Persönlichkeitsmodell unterscheidet vier grundlegende Verhaltensstile: den