

Prozessoptimierung

Einführung und Umsetzung eines Prophylaxekonzepts

| Redaktion

Im Herbst 2006 hat Dr. Christine Koczi die Berater Barbara Eberle und Thomas Malik von DENT-x-press beauftragt, ihre Zahnarztpraxis zu analysieren, um die alltäglichen Arbeitsabläufe zu optimieren. Es ging dabei um kaufmännische Aspekte für einen aufmerksamkeitsstarken und professionellen Auftritt der Praxis, aber insbesondere auch um ein Fachtraining für das ganze Team sowie die Umsetzung eines Prophylaxekonzepts.

In einem ausführlichen Workshop entwickelte Thomas Malik gemeinsam mit Zahnärztin Dr. Koczi ein Marketing-Konzept für ein stringentes Erscheinungsbild ihrer Praxis nach außen. Heraus kam eine Praxisphilosophie mit Leitlinien, an denen sich alle Mitarbeiter orientieren können. Dazu zählte auch die Einführung des übergeordneten Thomas Corporate Identity, das sowohl inhaltlich als auch visuell das Erscheinungsbild einer Praxis vereinheitlicht.

Unterstützt wird die Kommunikation durch Praxisfolder, in denen ebenfalls die gleichen Botschaften präsentiert werden. Der Praxisfolder von Dr. Koczi ist beispielsweise grafisch angepasst an den Internetauftritt und enthält einen kurzen Auszug ihrer Praxisphilosophie, das gesamte Leistungsspektrum und eine Teamvorstellung.

Im Weiteren wurden Arbeitsabläufe vereinfacht, indem jedem Mitarbeiter klare Aufgaben zugewiesen wurden. Nun macht nicht mehr jeder alles, sondern jeder hat seinen eigenen Verantwortungsbereich. Ergebnis: Die Mitarbeiter sind motivierter und nicht mehr so gestresst, weil sie sich ihre Arbeit nun selbstständig einteilen können. Zusätzlich wurde ein

neuer Arbeitsablauf definiert: Das Recallsystem. Eine Mitarbeiterin ist zuständig für die Erinnerung der Patienten an ihre Termine bzw. ihre Routine-Untersuchungen nach sechs oder zwölf Monaten. Je nach Wunsch des Patienten wird er per E-

schließlich nicht darum, den Patienten abzuzocken, sondern ihm Möglichkeiten aufzuzeigen, seine Zahnbehandlung zu optimieren. Das Thema Verkauf beginnt damit, sich ein medizinisch sinnvolles Sortiment an Zusatzleistungen aufzubauen.



Der PerioChip hilft effektiv bei der Behandlung von Parodontitis.



Zahnärztin Dr. Christine Koczi ist von dem neuen Prophylaxekonzept überzeugt.

Da das Feld hier sehr breit gefächert ist, hilft es, sich eine Produktübersicht nach Behandlungsgebieten zu erstellen und die Mitarbeiter auf diesen Produkten zu schulen, damit sie kompetent und selbstbewusst dem Patienten gegenüber treten können.

Die Schwerpunktgebiete der Koczi-Praxis

Mail, Post oder Telefon benachrichtigt. Auch werden jetzt Aussendungen zu bestimmten Themen an ausgewählte Patientengruppen gemacht. Im Zeitraum November-Dezember 2006 fand z.B. eine Prophylaxeaktion statt. Patienten erhielten einen Gutschein im Wert von 25 Euro, den es im genannten Zeitraum einzulösen galt. Diese Art der Marketing- bzw. Verkaufstätigkeiten sind extrem erfolgreich und „zahlen sich aus!“ berichtet Frau Dr. Koczi stolz über ihre gelungene Prophylaxeaktion.

| Selbstzahlerleistungen

In einem weiteren Workshop hat Thomas Malik dem ganzen Team die Hemmungen genommen, Selbstzahlerleistungen aktiv zu verkaufen. Hier muss in vielen Praxen ein Umdenken stattfinden, denn es geht

sind Prophylaxe, Bleaching, Parodontitis, Komposite, Kronen & Brücken, Teleskoparbeiten sowie Endodontie, sodass Thomas Malik ein individuelles Verkaufs-Flipchart mit Selbstzahlerleistungen aus diesen Bereichen zusammengestellt hat. Diese scheinbar kleine Hilfestellung hat eine beträchtliche Wirkung auf den Umsatz. Denn seit das Team weiß, wie und welche privaten Leistungen verkauft werden können, werden sie auch verkauft. Die Patienten fühlen sich gut beraten und sind daher bereit, für eine sinnvolle zusätzliche Behandlung aus eigener Tasche zu zahlen. Um nur ein Beispiel aus dem Alltag zu nennen: so verkauft Frau Dr. Koczi inzwischen fast täglich den PerioChip. PerioChip ist eigentlich ein klassisches Präparat auf der Basis von Chlorhexidin zur Behandlung von Parodontitis. Doch die geschulte Prophylaxe-

| tipp

Nähere Informationen zum PerioChip erhalten Sie per E-Mail unter zwp-redaktion@oemus-media.de