

# Eine Praxis mit professioneller Unterstützung übernehmen

| Redaktion

Eine Praxisübernahme ist nicht ganz einfach. Einerseits möchte man die Patienten und das Mitarbeiter-team nicht mit zu vielen Veränderungen überfordern bzw. verunsichern. Auf der anderen Seite möchte man als Neuer zeigen, wer man ist und „alles“ besser machen als der alteingesessene Vorgänger.

**Z**ahnarzt Dr. Andreas Wagner und seine Frau Daniela Wagner, Prophylaxefachkraft, haben in Kallmünz (Bayern) eine bestehende Praxis übernommen und sich dieser Herausforderung gestellt. Aber sie waren nicht alleine damit, denn sie haben sich gleich zu Beginn eine Unternehmensberatung für Dentalpraxen ins Haus geholt, um wertvolle Unterstützung für den Neustart zu bekommen. Sie haben sich für die Berater Babs Eberle und Thomas Malik von DENT-x-press entschieden, aufgrund einer persönlichen Empfehlung durch die für sie zuständige Henry Schein-Repräsentantin. Nach einem ausführlichen Kennenlern-Gespräch war klar: Man mag sich und vertraut sich

gegenseitig. Auf dieser Basis konnte eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung beginnen. Babs Eberle und Thomas Malik analysierten von da an die gesamte Praxis, denn die Wagners wünschten ein ganzheitliches Coachingkonzept. Sie wollten in allen Bereichen ihres Praxisalltags beraten werden.

## | Zahnmedizinischer Teil

Babs Eberle begann das Coaching mit einem zahnmedizinischen Teil und stieg damit direkt im gewohnten Alltag des gesamten Teams ein. Sie schaffte es innerhalb kürzester Zeit, alle Teilnehmer für sich zu gewinnen, sodass die eventuellen anfänglichen Vorbehalte schnell gebannt waren. Es war ein praktisches Training im Behandlungsraum der Praxis und Babs Eberle führte den richtigen Umgang mit den Behandlungsgeräten an einer Mitarbeiterin vor. Neben Tipps und Tricks bei der Geräte- und Materialhandhabung empfahl sie u. a. die Materialschränke neu zu sortieren und zeigte, wie durch eine neue Ordnung die Abläufe optimiert werden können. Darüber hinaus führte sie ein neues Prophylaxekonzept ein: Ein eigener Prophylaxeraum mit Wohlfühlatmosphäre sollte dafür geschaffen werden, sodass das Thema Prophylaxe ein eigenes Gesicht in der Praxis neben den zahnmedizinischen Behandlungen bekommt. Ein ungenutzter Nebenraum schien wie geschaffen dafür zu sein und in Kooperation mit Henry Schein setzte DENT-x-press das neue Konzept nach dem persönlichen Geschmack der Wagners um. Das dritte, neu geschaffene Behandlungszimmer ist nun das eigene Reich von Daniela Wagner und ihrer Mitarbeiterin Heidi Jobst. Es ist eine Wohlfühlase mit Stil

entstanden. Die Wohlfühlatmosphäre entsteht hier neben den gedämpften Wandfarben durch einen gemütlichen Behandlungsstuhl, Duftkerzen, Bildern an der Decke, Grünpflanzen und Stoffvorhängen. Daniela Wagner ist rundum glücklich mit dieser neuen Lösung, denn ihre Prophylaxearbeit wird dadurch erheblich aufgewertet und von den Patienten stärker geschätzt. „Meine Patienten fühlen sich bei mir inzwischen so wohl wie in einem Wohnzimmer“, schwärmt sie. Damit die Prophylaxebehandlung zukünftig optimal umgesetzt werden kann, bekamen die Mitarbeiterinnen noch ein Auffrischungstraining – ein auf dieses Konzept zugeschnittenes Prophylaxe-Basiswissen in der Theorie und Praxis.

## | Verkaufstraining

Vor diesem Teil hatten alle Teilnehmer sehr viel Respekt. Das Thema „Verkaufen“ war ihnen fremd und irgendwie unangenehm. Doch auch Thomas Malik schaffte es im Handumdrehen, das Team von seinem Thema zu begeistern. Mit praktischen Tipps für Verkaufsgespräche führte er sie langsam in die Welt des Marketings hinein. Als eine der wertvollsten Hilfestellungen erwies sich das sogenannte Verkaufs-Flipchart, damit sie einen sinnvoll strukturierten Leitfaden haben während des Patientengesprächs. Es geht dabei um eine digitale Präsentation mit ansprechend aufbereiteten Seiten, auf denen die jeweils selbst zu zahlenden Leistungen dargestellt werden. Es hilft dem Mitarbeiter, den roten Faden des Verkaufsgesprächs nicht zu verlieren. Auf der anderen Seite erleichtert die visuelle Darstellung es dem Patienten, der Argumentation des



Abb. 1: Zahnarzt Dr. Andreas Wagner und sein Praxisteam.

## [ kontakt ]

**DENT-x-press**  
 Lise-Meitner-Straße 3  
 85716 Unterschleißheim  
 Tel.: 0 89/55 26 39-0  
 Fax: 0 89/55 26 39-29  
 E-Mail: info@dent-x-press.de  
 www.dent-x-press.de