

# DGZI-Studiengruppe FFI beeindruckt von Kommunikationsexperten

## „Beraten – Überzeugen – Begeistern!“ Thema des Abends

Studiengruppenleiter Prof. Dr. Dr. Peter Stoll ist immer für eine Überraschung gut, denn mit einem solch außergewöhnlichen Thema hätte im Vorfeld wohl keiner der zahlreich erschienenen Teilnehmer gerechnet: Das, was Referent Dr. Dirk Duddeck vortrug, ja teilweise zelebrierte, „das hatte schon was“, wie ein FFI-Mitglied beim Abschied sagte.

Dr. Georg Bach/Freiburg im Breisgau

■ Die Wahl auf Dr. Dirk Duddeck war wie zu erwarten keine zufällige gewesen, ist doch der an der Universität Köln tätige Zahnmediziner seit Jahren auch als Praxiscoach und Referent mit Schwerpunkt Kommunikation und als Autor zahlreicher Fachbücher und Publikationen bekannt geworden.

„Ich biete Ihnen einen bunten Blumenstrauß – pflücken Sie daraus, was zu Ihnen passt!“, so die Einführungsworte Duddecks, der allerdings auch darauf hinwies, dass nur das Bestand habe, was letztendlich tagtäglich in den Praxen gelebt werde.

Ausgehend von einer Umfrage, was Menschen beim Erstkontakt am Gegenüber attraktiv finden – und bei dem „schöne Zähne“ mit über 44 % Nennung weit vor Augen (30 %), gepflegte Haare (13 %), Mund (10 %) und Nase (6 %) lagen –, leitete der Referent zum „Megatrend“ Gesundheit und Gesundheitsverbesserung über und stellte fest, dass hier die Zahnmedizin einen ebenso festen Platz habe wie ein breites Betätigungsfeld findet. Entscheidend sei ferner, dass Patienten und (Zahn-)Ärzte ein stark differierendes Qualitätsbewusstsein aufweisen. Habe der Patient eher persönliche Ansprache und Betreuung im Fokus seines Interesses, so seien Mediziner eher an „Ergebnisqualität“ interessiert.

Damit konnte Duddeck – untermauert durch zahlreiche Beispiele und mit zahlreichen Tipps zur Anwendung in der Praxis – seine „10 Goldenen Regeln“ formulieren:



1. Mache auf Dich aufmerksam; stelle hierbei nicht Dich und die Praxis(ausrüstung), sondern Lösungen für Patienten in den Vordergrund!
2. Setze die richtigen Mittel (z.B. eine Kamera zur Patientenmotivation) ein!
3. (Er)kenne die Erwartungen Deiner Patienten! Höre gut zu und gehe darauf ein!
4. Urteile bei neuen Patienten nie zu voreilig! Gib Raum, aber halte Kontakt!




5. Verwende die richtige (eine einfache) Sprache, vermeide Fremdwörter!
6. Baue Emotionalität auf! Einfühlen und Mitfühlen ist wichtig!
7. Schaffe Rechtssicherheit (vor allem was Werbung betrifft!)
8. Nutze alle Möglichkeiten (z.B. Patienteninformationsveranstaltungen)!
9. Binde das Praxisteam mit in diesen Prozess ein! Vor allem der Empfang/der Erstkontakt ist entscheidend!
10. Bleibe authentisch, biete nur an, was zu Dir passt!

Prof. Dr. Dr. Peter Stoll brachte es in einem ersten Statement auf den Punkt: „Ich bin schwer beeindruckt, es hat mir gut gefallen!“ In der anschließenden Diskussion konnten viele der im Referat aus Zeitgründen lediglich angerissenen Themen noch wesentlich vertieft werden.

Auch bei einem anschließenden „Get-together“ in den Räumen der Privatklinik KosMedics wurde lebhaft weiterdiskutiert. ■

### ■ KONTAKT

**Dr. Georg Bach**  
Rathausgasse 36  
79098 Freiburg im Breisgau  
E-Mail: doc.bach@t-online.de

- 
- Steuern sparen
  - Werte schaffen
  - Vermögen sichern



Sie zahlen viel zu viel Steuern? Und das auch noch regelmäßig im Voraus?

**MEDIWERT** ist der Spezialist für abschreibungsfähige Premiumimmobilien. Steuervorteile sind für uns nur der kurzfristige Effekt. Langfristig profitieren Sie von hohen Mieteinnahmen, die nur Immobilien mit hochwertiger Ausstattung in Toplage erzielen.

Viele Ihrer Kollegen profitieren bereits heute von einer MEDIWERT-Premiumimmobilie **ohne Eigenkapitaleinsatz**.

Vereinbaren Sie Ihren persönlichen Beratungstermin hier: [www.mediwert.de](http://www.mediwert.de) oder telefonisch unter **0341 2470977**.