

Praxis hier, Telefonie dort

| Rabiye Aydin

Durch den Schwarzwald hindurch, über Wiesen und Felder, an Fuchs und Hase vorbei, kommt man im malerischen Freudenstadt an. Inmitten dieses Idylls liegt die Zahnarztpraxis von Sacha Karmoll, wo er mit seiner Praxisführung neue Wege geht. Die Praxis von Herrn Karmoll ist keine überstylte Großstadtpraxis; in ruhigen Brauntönen gehalten, strahlt der Umgang der wenigen Mitarbeiter eher eine familiäre Wärme aus. Das, was diese Ruhe unterstützt, ist das komatöse Telefon. Kaum einen Mucks gibt es von sich und das hat seinen Grund ...

„Es war mir sehr wichtig, meine persönliche Note einzubringen, damit die Patienten noch immer in der Praxis Karmoll anrufen – egal wo das Telefonat angenommen wird!“

Wenn der Freudenstädter seinen Zahnarzt Sacha Karmoll zur Terminvereinbarung anruft, klingelt das Telefon nicht in der Praxis, sondern im 420 km entfernten Düsseldorf. Hier sitzen die Mitarbeiter der oral+care GmbH, die in der Telefonrezeption alle Anrufe entgegennehmen. In der Landeshauptstadt NRW hat die oral+care GmbH ihren Sitz, die von der Telefonie, über Abrechnung bis hin zum technischen Support alle Dienstleistungen für den selbstständigen Zahnarzt anbietet. Eben dieses Leistungsangebot ist bei Herrn Karmoll auf offene Ohren gestoßen. Die Vorteile einer ausgelagerten Telefonie liegen auf der Hand: eine entspannte Praxisatmosphäre, zielgerichtetes Arbeiten am und um den Patienten vor Ort, die nicht unterbrochen werden muss. Nicht nur der Patient in der Praxis profitiert vom ausgelagerten Telefonservice, sondern auch der Patient, der den telefonischen Kontakt sucht. Er erlebt eine ganz neue Erreichbarkeit. Unabhängig von Urlaub und Krankheit kann er seine Praxis

werktags von 7 bis 20 Uhr erreichen. Telefonate können innerhalb kürzester Zeit angenommen und auf mehreren Leitungen gleichzeitig geführt werden. Die telefonische Verfügbarkeit spielt vor allem für Neupatienten eine wichtige Rolle und entscheidet die Praxiswahl. So entgehen dem Zahnarzt kein Anruf und kein Neupatient. Aber was bedeutet das konkret für den internen Praxisablauf?

Im tatsächlichen Arbeitsalltag bedeutet es, dass man mit einem festen Mitarbeiterstamm arbeiten kann und in der Personalplanung unabhängiger ist. Herr Karmoll kann das nur bestätigen. „Wenn man immer wieder Personalengpässe abfangen muss, ist es schwierig, stabile Verhältnisse im Team herzustellen – ganz abgesehen vom herrschenden Fachkräftemangel.“ Deswegen hat sich Herr Karmoll entschieden, den Schritt zu wagen und seine Telefonie in externe Hände zu geben. Die in Vorgesprächen gemeinsam erarbeiteten Gesprächsleitfäden bieten die Grundlage für den Service der professionellen Telefonisten. „Es

war mir sehr wichtig, meine persönliche Note einzubringen, damit die Patienten noch immer in der Praxis Karmoll anrufen – egal wo das Telefonat angenommen wird!“, so Zahnarzt Karmoll. Von der Zusammenarbeit mit der oral+care GmbH ist Sacha Karmoll vollends überzeugt; die Entscheidung dazu würde er immer wieder treffen – und tut es auch. Neuerdings lässt er sich auch vom Technikteam der oral+care im allgemeinen Praxisalltag unterstützen.



oral + care GmbH
Infos zum Unternehmen

kontakt.

oral + care GmbH

Berliner Allee 61, 40212 Düsseldorf
Tel.: 0211 863271-72
E-Mail: info@oral-care.de
www.oral-care.de

Sacha Karmoll

Loßburger Str. 21, 72250 Freudenstadt
Tel.: 07441 7395
E-Mail: info@ihr-zahnarzt-mit-herz.de
www.zahnarztpraxis-freudenstadt.de



Protection 4U A NEW GENERATION



Micro 10[®]+

Desinfektion und Reinigung aller zahnärztlichen und chirurgischen Instrumente.

- Sehr sparsame Verdünnung von 2%
- Kontaktzeit 15 Minuten
- Für Instrumente aller Art geeignet
- Enthält Korrosionshemmer zum Schutz der Instrumente gegen Rost
- CE-Kennzeichnung gemäß Medizinprodukterichtlinie 93/42/EWG
- VAH/DGHM-zertifiziert



Bei Ihrem Depot erhältlich



Unident S.A. | ANIOS International Dental Group | Rue François Perréard 4 | CH-1225 Chêne Bourg Genf | Schweiz | Fon + 41 22 839 79 00 | Fax + 41 22 839 79 10 | info@unident.ch

www.unident.ch

UNIDENT
SWISS