

# Was Zahnärzte wollen

| Hans J. Schmid

In Ihrem Berufsleben gab es vielleicht schon die ein oder andere enttäuschende Zusammenarbeit mit Zahnärzten, sodass Sie gern einmal ihre Gedanken und Wünsche hören würden wie Mel Gibson im Film „Was Frauen wollen“. Sie benötigen jedoch gar keine Spezialfähigkeiten, da sich Zahnärzte und Praxen seit Jahren das Gleiche wünschen!



Bild: © rangizz

Nicht nur von Ihrer Seite aus, sondern auch vonseiten der Praxen bestehen Anforderungen an die gemeinsame Zusammenarbeit. Aus diesem Grund gibt es im Praxiscoaching häufig das Themengebiet „Labor“, bei welchem ich dann die Praxisfrage, was für sie das Wichtigste in der Zusammenarbeit mit dem Labor

ANZEIGE

## LABOR-DOPING



Das Richtige tun, um die Zukunft zu meistern. Nutzen Sie unser **KNOWHOW** aus über 100 Jahren Erfahrung für Ihr Labor: Legierungen, Galvanotechnik, Lasersintern, Metoxit, 3Shape, GC, Roland u.w. Partner – Mit dem Plus an Service!  
Tel. 040 / 86 07 66 · [www.flussfisch-dental.de](http://www.flussfisch-dental.de)

since 1911



## FLUSSFISCH

ist. Gemeinsam mit dem Praxisteam wird dann eine Anforderungsliste mit den Kriterien erstellt, die ein Dentallabor erfüllen sollte. Das Beste daran: seit Jahren sind die Wünsche der Praxen gleich. Nachfolgend habe ich für Sie zum Vergleich meine Liste der zehn wichtigsten und am häufigsten genannten Anforderungen aufgestellt. Diese sind lose aneinandergereiht und nicht nach Wichtigkeit sortiert.

### 1. Pünktlichkeit

Mit dieser Aussage ist nicht das Eintreffen der zahntechnischen Arbeit "Just in Time" gemeint.

Patient, Zahnarzt und Mitarbeiterin sitzen im Behandlungszimmer, während der Fahrer mit dem Objekt der Begierde in die Praxis rauscht und außer Atem mitteilt, dass es ja genau drei Uhr sei. Pünktlichkeit ist nicht die Dankbarkeit der Könige, Pünktlichkeit ist klar definiert und genau festgelegt. Als Wunsch ist häufig zu hören, dass Arbeiten, die am gleichen Tag fertig sind, eine halbe Stunde vor Termin in der Praxis sein sollen. Alle anderen Aufträge sind am Abend vor dem Termin in der Praxis er-

wünscht. Das gilt auch für Arbeiten, bei denen der Techniker oder sogar der Chef bei der Anprobe oder beim Einsetzen vor Ort sein soll. Natürlich ist das Erscheinen des Laborvertreters in der Praxis idealerweise dreißig Minuten vor dem Termin zu empfehlen, mindestens jedoch fünfzehn Minuten. So kann durch Ihre Anwesenheit eine gewisse Beziehungsebene aufgebaut werden und Sie zeigen auf ihre Art und Weise die Wichtigkeit des Termins. Zeit- und Beziehungsmanagement ist somit kein Hexenwerk, wenn sie bereits frühzeitig alle Fragen klären.

### 2. Qualität

Hier geht es um das Qualitätsempfinden Ihres Kunden, nicht um das eigene. Kennen Sie genau die Wünsche von jedem Ihrer Kunden? Warum fertigen Sie für den einen Kunden nur festsitzenden Ersatz an und bekommen von einem anderen nur den Kombi-Zahnersatz? Was der eine an Ihnen gut findet, ist für den anderen tabu – das resultiert aus einer jeweils anderen Sichtweise auf die Qualität Ihrer Arbeiten. Finden Sie heraus oder lassen Sie von einem

# Die Wunderwaffe im Labor.

## MD 520 Abdruck-Desinfektion + Hygojet



**Perfekt aufeinander abgestimmt, ist dieses System aus Hygiene und Technik besonders wirtschaftlich.** Die geschlossene Desinfektions- und Reinigungsschleuse des Hygojets vermeidet Kreuzkontaminationen, die alkoholfreie Spezialrezeptur von MD 520 ermöglicht Formstabilität und mikrobiologische Wirksamkeit.

Mehr unter [www.duerrdental.com](http://www.duerrdental.com)

**DÜRR  
DENTAL**  
DAS BESTE HAT SYSTEM

Insider herausfinden, warum es hier unterschiedliche Auffassungen gibt, danach können Sie entscheiden, ob Sie den Einsatz leisten wollen, um an den Umsatz zu kommen!

### 3. Erreichbarkeit

Ist dann immer ein Ansprechpartner erreichbar, wenn die Praxis im Labor anruft? Darf und kann der Ansprechpartner auch Entscheidungen treffen oder vertröstet er nur? Passiert es tagsüber, dass der Anrufbeantworter anspringt? Wird nach Feierabend der Anruf weitergeleitet? Kann ein definitiver Rückrufzeitpunkt genannt werden? Gibt es im Innendienst einen zuverlässigen Ansprechpartner, der dem Praxisteam auch persönlich bekannt ist? Wenn ein Zahnarzt behandelt, ist er nicht erreichbar. In der kurzen Zeit bzw. den wenigen Minuten zwischen zwei Terminen hat er jedoch die Möglichkeit, Telefonate zu tätigen, zum Beispiel um bei einem Labor eine Arbeit in Auftrag zu geben. Ist jetzt an der anderen Leitung eine Person, die sein Anliegen professionell annimmt und Entscheidungen trifft, und das tagsüber zu jeder Uhrzeit, dann ist das ein Service, den viele Zahnärzte sich wünschen und sehr schätzen.

### 4. Zuverlässigkeit

In wie vielen Fällen der letzten zehn Termine in einer Praxis waren Sie bereits zehn Minuten vor der Zeit in der Praxis? Wie oft haben Sie vom Auto aus noch kurz in der Praxis angerufen und dem Verkehr die Schuld gegeben? Wie oft hat die Praxis im Labor angerufen und gefragt, wann die Arbeit eintrifft? Wie oft wurde kurz vor dem Termin

wegen Problemen eine Terminverschiebung angefragt? Wie oft wurde aus einem Endtermin schnell noch eine Einprobe?

Zuverlässigkeit bedeutet Planungssicherheit für die Praxis, schafft ein Gefühl von Sicherheit und Vertrauen und sorgt für eine starke Bindung. Die Empfehlung für das Labor lautet: Bei einer regulären Arbeit haben Sie 48 Stunden nach Eingang die Möglichkeit, den Termin wegen wichtigen Einwänden (Präparationsgrenze, Artikulation usw.) zu ändern. Danach haben Sie den Liefertermin stillschweigend akzeptiert und er wird zu hundert Prozent eingehalten.



Bild: © Hollygraphic

Bei Reparaturen ist die Einspruchszeit neunzig Minuten. Ihre Kunden wird die Einhaltung dieser Zeiträume sehr freuen.

### 5. FFF (Frontzahn, Form und Farbe)

Die häufigste Aussage eines Zahnarztes, warum er seine Arbeiten zu einem bestimmten Labor schickt, lautet, dass ihm die Frontzahnkronen dieses Labors einfach besser gefallen oder der Techniker besonders geschickt arbeitet. Hinterfragt man dann, woran es liegt – an der Farbe, Textur oder der Form –, kann der Zahnarzt meist keine eindeutige Aussage treffen. „Die haben es einfach

drauf.“ Es ist also meist ein Gefühl, eine Bauchentscheidung und somit Gewohnheit! Daraus resultiert eine gewisse Angst vor etwas Neuem. Wie man Gewohnheiten oder auch nur Kleinigkeiten ändert, sodass andere Ergebnisse entstehen, das ist meine Berufung. Hier kann man nicht in die Kategorien gut oder schlecht unterteilen, sondern nur in gewohnt und ungewohnt.

### 6. Teleskope, Stege und Kombinationsarbeiten

Bei herausnehmbarem Zahnersatz ist der Wunsch nach Unsichtbarkeit und Ästhetik das am häufigsten genannte Argument für die Zufriedenheit der Praxis und des Patienten. Die Gratwanderung zwischen Stabilität und Grazilität ist dabei der Anspruch an das Labor. Ihre Aufgabe ist es, hier den richtigen Weg zu finden zwischen Unterlagen und den Erwartungen. Zu viele Zugeständnisse reduzieren die Lebenserwartung des Zahnersatzes und es ist anstrengender, wegen Stabilitätsgründen ästhetische Wünsche zu verwehren, doch genau hier liegt Ihre Aufgabe.

### 7. Präsenz

Wie oft sind Sie in der Praxis, ohne gerufen zu werden? Wie wird ein Laborkunde zum Stammkunden? Wie oft ruft Ihr Kunde an und fragt Sie nach Rat? Beziehungen entstehen durch Präsenz und freiwillige Kommunikation ohne Auftrag. Wichtig ist auch, dass Sie in der Praxis nicht nur mit dem Team kommunizieren, sondern auch dem Chef seine Anerkennung zollen. Wann haben Sie das letzte Mal den Zahnarzt gelobt? Wann haben Sie sich für die Unterlagen bedankt? Diese Präsenz können Sie nicht delegieren, sondern

ANZEIGE

## Work - don't play

Professionelles Licht für jeden Arbeitsbereich

**RIETH.** [www.rieth-dentalprodukte.de](http://www.rieth-dentalprodukte.de)



müssen Sie selbst übernehmen! Dadurch bauen Sie ihr Beziehungsmanagement aus, können sich hierfür jedoch auch professionelle Unterstützung holen.

### 8. Passung

Welche Anforderungen stellt der Zahnarzt an Ihre Arbeiten? Wie sind die Mitarbeiter in dieser Praxis?

Sie brauchen nicht die besten Passungen der Welt, seien Sie nur besser als die Kollegen. Ermitteln Sie Ihren Stand, indem Sie ab und zu entweder persönlich oder mittels Feedbackbogen bei den Arbeiten nachfragen, wo Sie stehen. Diese Feedbackbögen, welche Sie gern bei mir anfordern können, bilden eine ideale Grundlage für die Auswertung beim Jahresgespräch und zeigen Ihr Interesse an der Partnerschaft.

### 9. Konsequenz

Sind Sie das Fähnchen im Wind? Sagen Sie zu allem Ja und wollen es allen recht machen? Sie sind attraktiv, wenn

Sie verlässlich sind, Ihren Standpunkt vertreten und Ihr Partner weiß, was er an Ihnen hat. Diese Sicherheit, jemanden zu haben, der Feedback gibt, seine Meinung vertritt – und das nie vor anderen, sondern nur unter vier Augen – ist unbezahlbar. Und Ihre Aufmerksamkeit können Sie auch durch ganz kleine, subtile Handlungen beweisen, zum Beispiel indem Sie Ihr Handy nicht mit in die Praxis nehmen.

### 10. Auftreten

Wie Du kommst gegangen, so wirst Du empfangen! Ist Ihre Kleidung der Situation entsprechend angepasst? Wenn Sie Dinge verkaufen, die so teuer sind wie Champagner, dann muss es auch nach Champagner riechen! Sorgen Sie dafür, dass Sie mit sauberer angenehmer Kleidung, in der Sie sich wohlfühlen, in der Praxis ankommen. Als Vorbereitung darauf können Sie beispielsweise immer eine Garnitur im Labor oder Fahrzeug hinterlegen. Schuhe, Kamm und Parfum sollten

hierbei nicht vergessen werden. Sowohl Ihr Kunde als auch die Patienten werden es positiv bemerken.

Wie sieht es bei Ihnen aus? Haben Sie bei weniger als fünf dieser zehn Punkte, welche sich Zahnärzte am häufigsten wünschen, einen gedanklichen Haken gemacht? In diesem Fall helfe ich Ihnen sehr gern weiter. Kompliment und Anerkennung, wenn sie zwischen fünf und acht Punkten umsetzen, hiermit sind Sie gut aufgestellt. Sollten Sie neun, zehn oder sogar mehr Punkte abhaken, möchte ich Sie unbedingt kennenlernen, denn nur von den Besten kann man lernen.

## kontakt.

### Hans J. Schmid

Benzstr. 4

97209 Veitshöchheim

Tel.: 0931 2076262

service@arbeitsspass.com

www.arbeitsspass.com

ANZEIGE

# V-Max

Tuning für Ihr Labor!

Dreve



Durch ausgefeilte Material-Geräte-Kombinationen mit Höchstgeschwindigkeit zum Top-Ergebnis.

[www.dreve.de/dentamid](http://www.dreve.de/dentamid)