



Lutz Tamaschke,
Zahntechnikermeister, Berlin

Beziehungsmanagement und Dienstleistung in der Implantatprothetik

Wann sind Sie mit dem Kauf eines Produktes zufrieden? In erster Linie, wenn die Qualität sowie Preis stimmen und das erfüllt wird, was Ihnen versprochen worden ist. Aber auch die Beziehung zum Anbieter spielt eine erhebliche Rolle. Hinter der nüchternen und rationalen Ebene verbergen sich das emotionale Empfinden und das Wohlfühlen. Das ist bei einem Autokauf nicht anders als beim Zahnarzt. Allerdings mit einem großen Unterschied: Jedweder Eingriff in das stomagnathe System beeinflusst die ganzkörperliche Gesundheit und jede Fehlentscheidung kann gravierende Folgen haben. Dessen müssen uns auch wir Zahntechniker bewusst sein. Zahntechnik ist weit mehr als der imitierte Schmelzriss in der Keramikkrone oder das CAD/CAM-gefertigte Gerüst. Insbesondere in der Implantatprothetik nehmen wir zunehmend die Stellung eines Dienstleisters ein. Wir unterstützen dabei, dem Patienten die individuell optimale Lösung anbieten zu können. Dies funktioniert nur, wenn wir uns über die Komplexheit einer Therapie im Klaren sind. Mehr denn je steht der Patient im Mittelpunkt und es bedarf nicht nur handwerklicher Höchstleistung. Wir benötigen zusätzlich zum zahntechnischen Know-how ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen sowie eine dienstleistungsorientierte Arbeitsweise. Die Zusammenarbeit im Team hat eine maßgebliche Stellung und bedarf eines guten Beziehungsmanagements. Um individuellen Zahnersatz zu erschaffen, sollten wir den Patienten „erleben“ und die Wünsche ungefiltert aufnehmen können. Nur so gelingt es uns, ein zahntechnisches Konzept zu erstellen, welches dem Zahnarzt als hilfreiche Basis für die implantatprothetische Planung dienen kann. Lassen wir den Patienten spüren, was ein gutes Behandlungsteam ausmacht! Vermitteln wir ihm, dass sowohl der Zahnarzt als auch der Zahntechniker in seinem eigenen Kompetenzbereich agiert und wir gemeinsam das Optimum für ihn erarbeiten! Werte wie Respekt, Vertrauen und Fürsorge unterstützen das Wohlempfinden des Patienten während einer Implantattherapie. Der Patient wird dann zufrieden sein, wenn zusätzlich zur Qualität und dem Preis auch die Betreuung und der Service auf hohem Niveau erfolgt sind. Hier können Zahntechniker einen großen Mehrwert bieten – für den Zahnarzt, aber in erster Linie auch für den Patienten.



Ihr Lutz Tamaschke,
Zahntechnikermeister, Berlin

Infos zur Autor