



Pluradent AG & Co KG  
Infos zum Unternehmen



**Einladende Atmosphäre:** Sowohl für Patienten wie Praxisteam ist die Osnabrücker Zahnarztpraxis ein Ort zum Wohlfühlen.

Marlene Hartinger



Die Behandlungsräume der Praxis entsprechen den neuesten Standards.

## Praxisrelaunch: Veränderung macht glücklich!

**INTERVIEW** Manchmal braucht es etwas Zeit für den Entschluss, aber fest steht: Veränderung tut gut! Ob privat wie beruflich. Denn Veränderung bietet in der Regel die Möglichkeit einer Weiterentwicklung, die, da nicht für jedermann selbstverständlich, von Stärke zeugt. Auch im Kontext einer Zahnarztpraxis kann sich ein Veränderungs- bzw. Optimierungsbedarf einstellen, der die Chance für einen Neustart, z.B. anhand einer Relaunch-Aktion, bietet. Im Marketing bezeichnet man als Relaunch die Überarbeitung eines bestehenden Produktes. In gleicher Weise kann dies auch auf eine Praxis übertragen werden. Die Osnabrücker Zahnärzte Dr. Barbara Herzog und Min-Young Kim entschlossen sich 2015 zu einem solchen Schritt. Im Gespräch mit den Praxisinhabern zeigt sich, welche rundum positiven Effekte die Praxiserneuerung hervorgerufen hat.



Die Zahnärzte Min-Young Kim und Dr. Barbara Herzog in ihren 2015 bezogenen Praxisräumlichkeiten.

Was hat Sie zu einem Praxisumzug bewogen? Und was wollten Sie konkret verändern?

**Dr. Barbara Herzog:** In den alten Räumlichkeiten haben wir uns nicht mehr wohlfühlt. Zudem waren die Voraussetzungen für eine moderne Zahnheilkunde nicht gegeben. Die Räumlichkeiten waren zu klein, die Aufteilung ungünstig, die Telekommunikationstechnik veraltet. Wir wollten den Patienten eine Wohlfühlatmosphäre bieten, von der auch das gesamte Team profitieren sollte. Dazu haben wir unsere Außendarstellung mit neuer Web-

site und neuem Logo verändert. Wir wollten unser Serviceangebot, zum Beispiel durch ein erweitertes Prophylaxe-Konzept, aber auch kostenlose Parkplätze, längere Öffnungszeiten, SMS-Benachrichtigungen und verringerte Wartezeiten verbessern. Gleichzeitig war es uns wichtig, unsere Behandlungskonzepte zu erweitern und innovative Verfahren einzubeziehen, hierzu zählen unter anderem die Behandlung unter Lachgas und Intubationsnarkose sowie der Einsatz eines volldigitalen Workflows – zum Beispiel im Bereich CEREC, DVT-Diagnostik und 3-D-navigierte Implantologie. Dies alles schien uns durch einen Umzug in großzügigere Räumlichkeiten leichter umsetzbar.

Welches Praxiskonzept lag dem Veränderungswunsch zugrunde?

**Min-Young Kim:** Das Grundgerüst des Praxiskonzeptes lag darin, eine BAG zu gründen, um Lasten zu teilen, wie Kosten und Verantwortung für Personal, sowie das Behandlungsspektrum zu erweitern durch Spezialisierung mehrerer Behandler. Die Gestaltung eines neuen Corporate Designs und

einer professionellen, zeitgemäßen Außendarstellung gehörten ebenso zum neuen Praxiskonzept wie die Hervorhebung unserer Alleinstellungsmerkmale.

Wie sind Sie auf die Pluradent und ihren Dienstleistungen gekommen?

**Min-Young Kim:** Durch unseren Dentalfachberater Thomas Olbrich. Durch ihn konnten wir von dem Netzwerk der Pluradent profitieren und viele neue Partner gewinnen, die uns in der Organisation und Umsetzung immer zuverlässig und professionell begleitet haben.

Welche Erwartungen haben Sie an die Realisierung gestellt?

**Dr. Barbara Herzog:** Wir wollten vor allem einzigartig und authentisch wirken. Die Patienten sollten sich bei uns wohlfühlen und nicht den Eindruck bekommen, in einer gewöhnlichen Zahnarztpraxis zu sein. Unsere Erwartungen an die Realisierung waren: der reibungslose Ablauf, die Einhaltung der Kosten und die detailgetreue Umsetzung unserer Planung. Ganz klar war für uns, dass es mit Sicherheit nicht



leicht werden würde und wir unser ganzes Team miteinbeziehen müssen. Als wir erkannten, dass unser Team hinter uns stand, waren wir uns aber sicher, dass wir es schaffen würden.

Welche Schritte beinhaltet der Praxisrelaunch? Und inwieweit waren Sie in die einzelnen Etappen involviert?

**Min-Young Kim:** Der erste Schritt war eine Selbstanalyse. Wir mussten zunächst einmal erkennen, wo wir stehen und in welchem Umfeld wir uns bewegen. Die Immobiliensuche und die Finanzierung folgten, sowie die Raumplanung und die juristische Beratung im Bereich Mietvertrag und Gesellschaftsgründung. Diese Phasen erfolgten eher parallel und dauerten bis zum Umzug an – circa sechs Monate. Wir waren in allen Teilen involviert und wurden wir von verschiedenen Partnern professionell unterstützt: Lyck+Pätzold (Fachanwälte Medizinrecht), Medidentas (Finanzierung), Pluradent (Dentalfachhandel und Innenarchitektur) sowie m:consult (Marketing).

Was gefällt Ihnen besonders gut in Ihrer neuen Praxis?

**Dr. Barbara Herzog:** Wir gehen jeden Tag mit einem guten Gefühl zur Arbeit. Dort erwartet uns ein Team, das nicht nur hinter unserem Konzept steht, sondern dieses Konzept lebt, so wie wir es tun. Am besten gefällt mir der Gedanke, dass unsere Praxis einzigartig geworden ist. Sie vermittelt den Eindruck, dass wir unsere Patienten im höchsten Maße wertschätzen. Dieses Gefühl bekommen wir jeden Tag von unseren Patienten zurück. Die großzügigen Räume und das moderne Interieur ziehen auch neue motivierte Mitarbeiter und Kollegen an. Die Vielzahl an neu geschaffenen Möglichkeiten, sich zu entwickeln und selbstbestimmt zu handeln, überrascht und motiviert uns jeden Tag aufs Neue.

Was hat sich seit dem Relaunch Ihrer Praxis positiv verändert, sowohl in der Außenwirkung wie in Ihrem eigenen Empfinden?

**Min-Young Kim:** Die Außenwirkung steht in keinem Vergleich zur alten

Praxis. Wir bekommen von allen Seiten sehr positives Feedback. Wir sind extrem stolz auf unsere Praxis und auf unser Team. Seit unserem Praxisrelaunch finden vermehrt Patienten zu uns, denen ihre Mundgesundheit wichtig ist und die unsere Bemühungen wertschätzen. Wir haben das Gefühl, endlich angekommen zu sein.

INFORMATION

**Zahnarztpraxis Kim & Herzog**  
Neumarkt 1a  
49074 Osnabrück  
Tel.: 0541 41905  
www.kim-herzog.de

**Pluradent AG & Co KG**  
Kaiserleistraße 3  
63067 Offenbach am Main  
Tel.: 069 82983-0  
www.praxisrelaunch.de

ANZEIGE

**Die coolste Fortbildungsreise.**

**8000km 9 Tage 10 Länder -40°C**

**Start: 25.01.2018 in Hamburg**  
**Ziel: 03.02.2018 in St. Anton**  
**Direkt im Anschluss: 03.02.2018 – 09.02.2018**

**37. INTERNATIONALES SYMPOSIUM**  
für MKG-Chirurgen, Oralchirurgen,  
Zahnärzte & Kieferorthopäden  
03.02. – 09.02.2018 | ST. ANTON | ARLBERG

Hauptsponsor:  
**CareCapital**  
Medizinisches Abrechnungszentrum

www.dental-arctic.de  
Jetzt anmelden!