

# Patientenkommunikation als Schlüssel zum Erfolg

**PRAXISMANAGEMENT** Kommen zu Ihnen nur angenehme Patienten, die hochwertige Behandlungen anstreben? Dann müssen Sie nicht weiterlesen, Ihre Patientenkommunikation ist optimal. Hat aber Ihre Praxis in der Patienten- und/ oder Behandlungsstruktur Luft nach oben, können Sie mit wenig Aufwand das System Ihrer Patientenberatung ändern.

Im Beratungsgespräch klären wir unsere Patienten über mögliche Therapien, Vor- und Nachteile, Alternativen und Kosten auf. Auch wenn wir die Beratung ergebnisoffen führen, so ist am Ende die Entscheidung für die hochwertige Versorgung doch in unserem ureigensten Interesse.

## Patientengespräch

Der Begriff des Verkaufens passt nach unserem Verständnis nicht zum ethisch arbeitenden Arzt, aber dennoch können wir für unser Patientengespräch viel von guten Verkäufern lernen.

Der einfachste Einstieg in eine perfekte Beratung ist die Farbenlehre der Persönlichkeiten, denn der gute Verkäufer behandelt andere Menschen nicht so, wie er selber behandelt werden möchte, sondern so, wie es seinem Gegenüber entspricht. Schon Hippokrates teilte die Menschen nach ihren Charaktereigenschaften ein. Eine dieser Charaktereigenschaften ist bei jedem

Menschen dominant. Kommunikationswissenschaftler haben daraus das Vier-Farben-Modell entwickelt, indem sie den Persönlichkeitstypen die Farben Blau, Rot, Grün und Gelb zuordnen (Abbildung Farbenlehre der Persönlichkeiten).

Was bedeutet das für die zahnärztliche Beratung? Wenn der blaue Zahnarzt (gewissenhaft, perfektionistisch) der gelben Patientin (begeisterungsfähig, extrovertiert) den perfekten Randschluss erklärt, ist das Beratungsgespräch gescheitert und kann als verlorene Zeit abgehakt werden.

Wir wollen in unserer Praxis möglichst effizient arbeiten, das heißt, unser Ziel mit möglichst geringem Aufwand erreichen. Also liegt es nahe, auch Teile der Beratung zu delegieren.

## Effiziente Argumentationshilfe

Jede Zahnmedizinische Fachangestellte und selbst Auszubildende sind in der Lage, mit einer intraoralen Ka-

mera einen minimierten Zahnstatus zu erheben. Voraussetzung ist eine Kamera, die möglichst einfach zu bedienen ist. Deshalb empfehle ich eine drahtlose Kamera, weil diese im Handling einer kabelgebundenen überlegen ist und die Investitionskosten bei Mehrzimmernutzung reduziert werden. Außerdem hat sich eine eingebaute Sensormaus als äußerst effektiv erwiesen. Solch eine Kamera liefert z.B. die Firma GoodDrs.

Die Frage, die die Mitarbeiterin zu Beginn an den Patienten stellt, lautet demnach: „Darf ich Ihnen schon einmal mit der Kamera Ihre Zähne zeigen?“ Die Antworten der Persönlichkeitstypen fallen in etwa so aus:

### Blauer Persönlichkeitstyp:

„gerne“, weil er genau über alles Bescheid wissen will

### Grüner Persönlichkeitstyp:

„gerne“, weil er die Assistenz unterstützt und sich sicherer fühlt

### Gelber Persönlichkeitstyp:

„gerne“, weil er optimistisch und begeisterungsfähig für das Neue ist

### Roter Persönlichkeitstyp:

*lehnt ab*, weil er möglichst schnell den Zahnarzt sehen und keine Zeit verlieren will

Die Assistenz antwortet auf die Ablehnung: „Wir sparen Zeit, wenn ich jetzt schon die Aufnahmen machen.“ Ohne Foto wäre eine Beratung und Therapieentscheidung extrem schwierig, weil der Patient sich ohne Rückversicherung auf den Zahnarzt verlassen müsste. Es folgten Diskussionen, das Einholen der Zweitmeinung und Zeitverluste. Mit dem visualisierten Befund auf dem Bildschirm wird dem Patien-

## Farbenlehre der Persönlichkeiten

**MELANCHOLIKER**

- gewissenhaft
- genau
- analytisch
- detailorientiert
- kritisch

(Wolfgang Schäuble)

**CHOLERIKER**

- dominant
- beherrschend
- entscheidungsfreudig
- kontrollierend
- zielgerichtet

(Uli Hoeneß)

**PHLEGMATIKER**

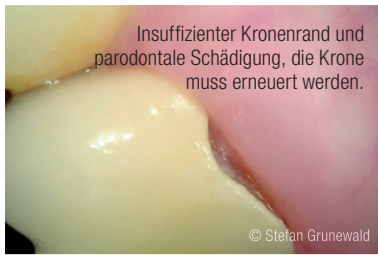
- stetig
- gewohnheitsliebend
- zuverlässig
- einfülsam
- sicherheitsbedürftig

(Günther Jauch)

**SANGUINIKER**

- kontaktfreudig
- initiativ
- aufgeschlossen
- optimistisch
- begeisterungsfähig

(Barbara Schöneberger)



ten dagegen schon zu Beginn des Gesprächs eine notwendige Therapie bewusst gemacht. Danach ist die Beratung durch den Zahnarzt dann tatsächlich, wieder unter Berücksichtigung des jeweiligen Persönlichkeitstypes, sehr schnell und unkompliziert möglich:

#### Blauer Persönlichkeitstyp:

„Der Kronenrand ist mindestens einen halben Millimeter überkontouriert, die neue Krone muss besonders im Bereich der Wurzeleinziehung ganz genau abschließen. Wir erreichen das durch digitale Gerüstherstellung auf einem Präzisionsmodell.“

#### Grüner Persönlichkeitstyp:

„Wir werden die Krone erneuern. Das gibt Ihnen die Sicherheit, noch viele Jahre mit dem Zahn gut kauen zu können, und auch das Zahnfleisch kann gesund erhalten werden.“

#### Gelber Persönlichkeitstyp:

„Mit einer neuen Krone bekommen wir diesen dunklen Schatten weg und Ihr Lachen ist dann wieder perfekt.“

#### Roter Persönlichkeitstyp:

„Sie sehen selber, die Krone muss erneuert werden. Damit Sie möglichst viel Zeit sparen, kombinieren wir die nächste Behandlung mit der professionellen Zahnreinigung. Dann müssen Sie einmal weniger kommen.“

#### Fazit

Eine am Persönlichkeitstyp des Patienten orientierte Kommunikation in Kombination mit dem Einsatz einer geeigneten intraoralen Kamera ist für uns das effizienteste Verfahren, die

Behandlungsstruktur der Praxis zu optimieren. In der Folge hat sich unser Praxismanagement verbessert und wir haben hochwertigere Behandlungen. So einfach und effizient funktioniert Therapieberatung bei uns.

## INFORMATION

### Stefan Grunewald

Zahnärztliche Privatpraxis  
Aachener Straße 598  
50933 Köln  
Tel.: 0221 9130371  
info@privatpraxis-grunewald.de  
Beratungszahnarzt  
Good Doctors Germany GmbH



Good Doctors Germany GmbH  
Infos zum Unternehmen

ANZEIGE

# INFORMATION AN ALLE M1-BESITZER: WIR HABEN ERSATZTEILE. DAUERHAFT. VERSprochen.



## SECONDLIFE-EINHEITEN FÜR IHRE PRAXIS

- + Wertebeständige, nachhaltige Produkte
- + Grundlegende Revision jeder Einheit
- + Umfangreicher ReFit-Service
- + Individuelle Konfigurierung
- + Bundesweite Montage
- + Großer Preisvorteil gegenüber Neuinvestitionen
- + Ersatzteile dauerhaft verfügbar
- + rdv-Garantie als Selbstverständnis

rdv Dental GmbH

Zentrale  
Donatusstraße 157b  
50259 Pulheim-Brauweiler

Tel. 02234 - 4064 - 0  
info@rdv-dental.de  
www.rdv-dental.de

rdv Dental München

Service | Vertrieb  
Fürstenrieder-Straße 279  
81377 München

Tel. 089 - 74945048  
info@rdv-dental.de  
www.rdv-dental.de

