

Spreng die endlose Kette deiner einseitigen Kommunikation!

LABORALLTAG In der heutigen schnelllebigen Zeit, in der kaum Zeit für Face-to-Face-Kommunikation oder Telefonate zwischen Behandler und Techniker bleibt, ist es besonders vonnöten, sich alternative Kommunikationskanäle zu suchen. Hans J. Schmid gibt im Artikel einen Anstoß für den zielführenden Austausch.



Sie sitzen als Laborinhaber in Ihrem Unternehmen und freuen sich Ihrer Aufgaben, als unverhofft ein Mitarbeiter den Wunsch hat, wegen der Ausführung einer Arbeit Rücksprache mit dem Zahnarzt zu halten – und der Albtraum beginnt. Über das Thema können Sie nicht entscheiden. Es ist noch nicht so dringlich, da heute Mittwoch und die Arbeit erst für Montagmittag bestimmt ist. Sie schreiben sich einen Zettel und kleben ihn auf die Arbeitsschale und versprechen dem Mitarbeiter, sich um die Sache zu kümmern. Er kann die Arbeitsschale hier in guten Händen lassen. So geht er mit einem guten Gefühl von dannen, in

der Hoffnung, dass man dem kleinen Auftrag zügig nachkommt.

In der guten Erwartung einer zeitnahen Lösung werden die noch ausstehenden Aufgaben von Ihnen erledigt. Jetzt nehmen Sie sich der Klärung des Themas an. Mit einem Telefonat in der

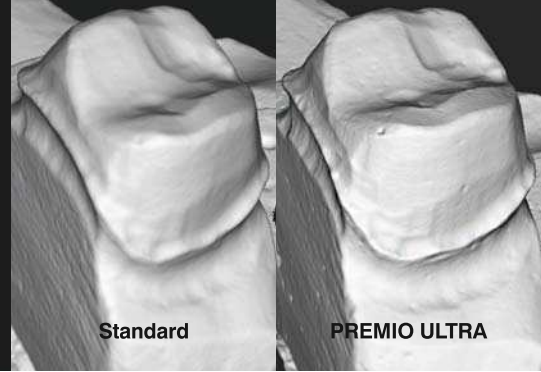
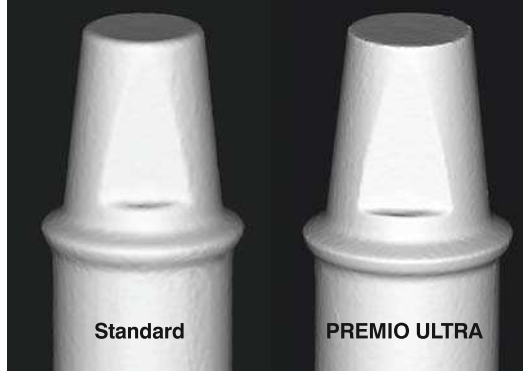
Praxis versuchen Sie, den Zahnarzt ans Telefon zu bekommen. Die Mitarbeiterin teilt jedoch mit, dass der Zahnarzt im Behandlungszimmer ist. Sie bekommen auf Nachfrage sogar mitgeteilt, dass es sich um eine Wurzelbehandlung handelt. Viel nette Kommunikation, doch leider wenig zielführend. Trotzdem genießen Sie diese freundliche und zuvorkommende Behandlung und bitten die Praxismitarbeiterin, dem Zahnarzt auszurichten, er möge bitte im Labor anrufen.

Ohne jegliches Feedback seitens der Praxis in der nächsten Stunde werden

Sie am späten Mittwochvormittag noch mal tätig und melden sich in der Praxis. Die Mitarbeiterin, die jetzt zufällig am Telefon ist, bittet sie höflichst, kurz vor Mittag anzurufen, da hat der Zahnarzt Zeit, sich dem Thema anzunehmen. Gesagt, getan, kurz vor zwölf sind Sie in der Leitung. Jetzt ist die Rezeptionistin sehr überrascht, dass Sie noch mal anrufen. Sie ist der Meinung, es weitergegeben zu haben, und wundert sich, dass kein Rückruf getätigt wurde. Zu aller Überraschung ist die letzte Behandlung früher fertig geworden, der Patient hat kurzfristig abgesagt, oder, oder ... Jedenfalls ist der Doktor nicht mehr da. „Sie wissen doch“, gibt Ihnen die Mitarbeiterin zu verstehen, „es ist Mittwoch, der Chef kommt erst am Donnerstagmorgen wieder.“ Enttäuscht stellen Sie für heute die Schale beiseite und lösen für den Rest des Tages andere Dinge, die auf Ihrer Agenda stehen.

Wenn alles schief läuft

Der Donnerstag beginnt nicht so, wie man sich einen Tag im Betrieb vorstellt. Ob es jetzt das neue Update im PC ist oder der Riss in der Wasserleitung, heute sind Sie ganz gefordert. Es dauert bis ca. 14 Uhr, bis Sie eine funktionale Lösung umgesetzt haben. Die Schale mit dem Thema schlummert noch selig auf dem Schreibtisch. Dann kommt Ihre Mitarbeiterin auf Sie zu, da der neue Kunde in der Leitung ist. Gerne übernehmen Sie das Gespräch. Schnell stellt sich heraus, dass das Thema Zirkoninnenteleskope, Galvanokäppchen und Passive-Fit-Verklebung in situ nicht so das tägliche Brot für den jungen Zahnarzt darstellt – und das trotz vorheriger Zusicherung der selbstständigen Erledigung ohne Ihre angebotene Unterstützung. Gerne sind Sie



PREMIO Laborscanner

3D-Scanning in Perfektion

**EINFACH
BESSER
SCANNEN**



Die **PREMIO** Laborscanner sind in drei verschiedenen Performancevarianten **ULTRA**, **MAX** und **SWING** erhältlich. **Wahlweise ohne oder mit exocad Design Software.**



bewegliches Kamera/Licht Modul -
feststehende Scanplattform

- präzise** – klare, scharfe Kanten, nichts „rundgerechnet“. Eine bisher nicht gekannte Scengenauigkeit durch modernste Hochleistungskameras, neueste Streifenlicht-Technologie und überragende Software.
- clever** – ohne Scanspray. Dank regulierbarer Lichtstärke der Weißlicht-LEDs können auch stark spiegelnde Oberflächen weitgehend ohne Scanspray sauber erfasst werden.
- effizient** – einfach draufstellen und Scan starten. Da sich das Kamera/Licht Modul um das Scanobjekt bewegt, müssen Modelle oder Artikulator nicht auf der Scanplattform arretiert werden (ULTRA und MAX).
- komplett** – alles notwendige Zubehör für den Einsatz des Scanners im Laboralltag ist komplett enthalten. Inklusiv leistungsstarkem Custom-PC mit Monitor und vorinstallierter Scansoftware mit kostenfreien Updates. Man kann sofort mit der Arbeit beginnen.
- hilfreich** – Installation und Einweisung durch primotec direkt vor Ort im Labor.

Tel. +49(0)6172-99 770-0

 **primotec**[®]
DIGITAL

www.primogroup.de
primotec@primogroup.de



bereit, ihn zeitnah zu unterstützen. Schon sind Sie auf dem Weg zum Fahrzeug, um einen kleinen Ausflug zu tätigen. Es ist ein schönes Gefühl, Menschen zu helfen. Ihr Kunde ist helllauf zufrieden und dankt es überschwänglich. Sie sitzen im Auto auf dem Weg zurück, stellen sich vor, was passiert wäre, wenn Sie nicht vor Ort gewesen wären. Zufrieden mit der geretteten Situation und der Arbeit zur Fertigstellung, kommen Sie an Ihren Arbeitsplatz zurück. Nur kurz wundern Sie sich, dass es so ruhig im Betrieb ist, da sehen sie nach draußen und sehen nichts. Es ist schon dunkel. Die Schale mit dem neongelben Zettel steht immer noch da. Jetzt erreichen Sie in der Praxis keinen mehr. Am nächsten Morgen erwartet Sie bereits der Mitarbeiter und fragt schon leicht ironisch der schweren Klärung des leichten Rückfragens nach. Demonstrativ greifen Sie zum Hörer und sind als gleich mit der Praxis verbunden. Das Gespräch ist kurz und informativ. Zu Ihrer Verwunderung teilt Ihnen die nette Stimme am anderen Ende mit, man möge es heute beim Kollegen XY probieren oder am Wochenende beim Notdienst. Jedenfalls ist die Praxis am heutigen Freitag wegen einer Fortbildung nicht geöffnet.

Willkommen beim Super-GAU. Sie wären nicht an dieser Stelle, an dieser exponierten Position, wenn Sie keine Lösung für das nun brennende Problem hätten. Da sie keinen 50:50-Joker haben, dürfen Sie sich nun für eine Variante entscheiden. Das Thema ist geklärt. Ihr Techniker bekommt trotz Zeitdruck die Arbeit bis abends fertig. Am Montagnachmittag erreicht Sie unverhofft ein Anruf aus der am Freitag nicht erreichbaren Praxis. „Wie wir denn die Ausführung der Arbeit nur so entscheiden konnten, es wäre doch genügend Zeit gewesen, Rücksprache zu halten. So kann die Arbeit nicht eingesetzt werden. In der heutigen Zeit gibt es doch so viele Möglichkeiten, zu kommunizieren. Es stellt sich die Frage, ob Sie noch der richtige Partner sind.“

Digitale Kommunikation 4.0

Schweißgebadet wachen Sie auf. Kurz macht Ihnen das Szenario Sorgen, doch augenblicklich drehen Sie sich um und schlafen mit einem Lächeln wieder ein. Zum Glück wurde schon vor Monaten dieses Problem oder ähnliche zufriedenstellend gelöst. Egal, ob man sich für Signal oder Threema entscheidet, Hauptsache, man benutzt nicht WhatsApp. Sie haben ja schon länger bei einem der beiden datensicheren Kommunikationsplattformen eine Gruppe eingerichtet. Die erste Gruppe mit dem Namen „Präzisionszahnmedizin“ ist für den ersten Hauptkunden. Dazu kommen noch der Zahnarzt sowie sein Assistent und die Mitarbeiter am Empfang, die Abrechnungsdame und die Praxismanagerin. Aufseiten des Labors sind in dieser Gruppe der technische Stellvertreter sowie der Mitarbeiter für die Erstellung von Heil- und Kostenplänen. Die nächste Gruppe, die erstellt wurde, ist der zweite Hauptkunde. „Schöne Zähne“ ist ihr Name. Hier sind alle Zahnärzte der beiden Praxen und alle Rezeptionistinnen und Abrechnungsfrauen integriert. Auf der Laborseite sind die üblichen Verdächtigen. Die dritte Gruppe hat den Namen „ServiceZahn“. Hier sind der Zahnarzt Nummer drei und seine gute Seele an der Anmeldung in der Gruppe. Sobald ein Thema zur Kommunikation ansteht, kann das in die Gruppe geschrieben werden. Gleichzeitig ist ein Foto optional noch ein guter Eyecatcher, der häufig entscheidend zur schnellen Lösung beiträgt. Gleichzeitig bekommt man ein Foto vom HKP von der Abrechnungsmitarbeiterin mit der Bitte, einen Kostenvoranschlag zu erstellen. Die schwere Übermittlung der manchmal schwierigen Namen entfällt. Bei der Einprobe macht der Zahnarzt mit seinem Handy (oder Tablet) ein Foto und schreibt zum Bild gleich seine Wünsche oder spricht sie aus. Diese Informationen können nun an die Techniker weitergegeben werden. Nachdem die Modelle einartikuliert sind, machen Sie noch schnell

einen Kurzfilm von der Situation. Der Zahnarzt meldet sich bei Ihnen, während er von einem ins andere Zimmer wechselt. Nichts wird mehr auf die lange Bank geschoben. Es wird nichts mehr vergessen. Alles kann später nochmal kontrolliert werden. Es ist eine sichere Dokumentation. Keiner kann sagen: „Das habe ich nicht gewusst.“ Langsam kommen auch Fotos von den Einproben. Man sieht jetzt gefühlt live die Einprobe und nicht mehr wie früher über zwei Ecken den am Abend nachträglich verfassten Eintrag im Auftragszettel: „Hängt links. Bitte korrigieren.“ Auch Ihr Team sieht sofort, dass die Aufstellung „hängt“. Die Lachlinie ist jetzt real und nicht mehr als verwackelter Strich auf dem Wachswall. Mittlerweile kommunizieren Sie und Ihr Team durchschnittlich drei- bis fünfmal am Tag. Anfragen werden meist innerhalb einer Stunde vom Zahnarzt beantwortet. Trotz der Entfernung sind das Labor und die Praxis ein eingeschweißtes Team, das sich sehr nahe fühlt – live dabei, und das über manchmal Hunderte von Kilometern. Auch der Kunde von nebenan, den man sonst manchmal dreimal besuchen musste, um eine Antwort zu bekommen, ist jetzt gerne im Boot. Die Stunden, die man aus dem Labor weg ist, um sich Antworten zu besorgen, während gleichzeitig das Boot führerlos durch die hohe Gischt schippert, sind nun nicht mehr gegeben. Das Labor spart sich Stunden von Nachfragen, Besuchen und Falschinterpretationen. Genießen Sie die durch zielgerichtete Lösungen für jede einzelne Praxis neu gewonnene Freiheit. Das nenne ich die Digitale Kommunikation 4.0.

INFORMATION

Hans J. Schmid
Benzstraße 4
97209 Veitshöchheim
Tel.: 0170 6333888
service@arbeitsspass.com
www.arbeitsspass.com





Am Ende des Tages zählt Verlässlichkeit.

Komet schafft die Voraussetzungen, damit aus Ihrer Handwerkskunst erstklassige Arbeitsergebnisse werden. Mit persönlichen Ansprechpartnern, die wissen, wovon Sie reden, und was Sie brauchen. Mit Werkzeugen, deren Qualität, konstant erstklassig ist und, die auf jedem Material zuverlässig und perfekt performen.

Komet. Die Qualität der Qualität.

komet-my-day.de/labor