

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.“

Die zahnärztliche Behandlung ist unbestritten eine individuelle, hochwertige Leistung. Unbestritten ist auch, dass sich die Ansprüche der Patienten grundlegend gewandelt haben. Heute stehen hohe Erwartungen an die Beratung, spezialisierte Methoden und das Wohlbehagen im Vordergrund. Die Gestaltung der Praxis wird dabei neben der Beratungs- und Kommunikationsqualität als Synonym für die Behandlungsqualität wahrgenommen. Deshalb sollte ein Zahnarzt heute ein Praxis-konzept entwickeln, das neben den Behandlungsschwerpunkten auch eine Positionierung der Praxis beschreibt und die räumliche Gestaltung in die geplante Patientenkommunikation einbezieht.

Die innenarchitektonische Gestaltung hat dabei eine Reihe wichtiger Aufgaben zu erfüllen und bietet die Chance, gezielt Impulse zu senden. In der zwischenmenschlichen Kommunikation gilt der Satz „Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance“. Dieses Zitat von Christiane Doermer-Tramitz besitzt durchaus auch für eine Zahnarztpraxis Gültigkeit. Im Erstkontakt sind die Sinnesorgane auf „Empfang“ geschaltet. Alles und jedes wird wahrgenommen und bewertet. Deshalb ist der Empfangsbereich von hoher Bedeutung, um genau diesen ersten positiven Eindruck zu erzeugen. Das Praxisdesign sollte dabei den Anspruch und die Positionierung der Praxis widerspiegeln. Nicht selten gehen die Praxiseigentümer noch einen Schritt weiter und bringen persönliche Interessen und positive Assoziationen in die Praxisgestaltung ein. Mir selbst sind zwei Beispiele stark geblieben. Zum einen wurde das Hobby „Tauchen“ aufgegriffen und eine Unterwasserwelt „realisiert“. Im zweiten Beispiel war die Vorliebe für die deutsche Küstenregion Blaupause und wurde mit Leuchttürmen und einem maritimen Ambiente erfolgreich umgesetzt. Beide Praxen lösen bei den Patienten immer wieder Erstaunen und positive Assoziationen aus und motivieren dazu, positiv über die beeindruckende Praxisgestaltung zu sprechen.

Neben dem kommunikativen Aspekt möchte ich noch auf zwei weitere Aspekte eingehen, die nach intern wirken. Zum einen das Thema Identität und Stolz innerhalb des Teams. Der Arbeitsplatz ist für

viele Menschen Teil des Seins und der eigenen Identität. Deshalb kann über eine attraktive Praxisgestaltung im Team eine Stolzkultur und eine Identifikation mit dem Arbeitsumfeld aufgebaut werden. Resultat ist eine höhere Motivation und eine gesteigerte Leistungsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Einen weiteren Aspekt möchte ich unter dem Begriff „Workflow“ aufgreifen. Gutes Design hat zumeist auch eine hohe funktionale Komponente. Eine durchgängige innenarchitektonische Praxisgestaltung leitet die Patienten durch die Praxis und berücksichtigt gleichzeitig die dentalspezifischen Prozesse in der Praxis und den Behandlungsräumen.

Setzen Sie auf ein individuelles Gestaltungskonzept und nutzen Sie den ersten, aber auch jeden weiteren Kontakt, um Ihre Patienten zu beeindrucken, zu begeistern und an sich und Ihre Praxis zu binden.

Dr. Wolfram Schön
Leiter Strategisches Marketing
Pluradent AG & Co KG



Dr. Wolfram Schön
Leiter Strategisches Marketing
Pluradent AG & Co KG

ANZEIGE

| Inklusivleistung: | Beratung | Montage | Service |
|--|-------------------------|---|---|
| <p>Qualität zu günstigen Preisen.</p> <p>Der ROTOGRAPH ist ein leistungsstarkes Röntgengerät für Panoramaaufnahmen, Kiefergelenkaufnahmen und auf Wunsch mit Fernröntgenzusatz erhältlich.</p> <p>Für sensible Patienten mit hohen Qualitätserwartungen und Sicherheitsansprüchen.</p> | <p>ROTOGRAPH</p> | <p>Panorama - Filmgerät € 11.990,00 oder € 259,00 monatlich*</p> <p>Panorama-Fernröntgen-Filmgerät € 14.900,00 oder € 319,00 monatlich*</p> <p>Volldigitales Panorama-Gerät € 19.500,00 oder € 419,00 monatlich*</p> <p>jeweils zzgl. 19% MwSt.</p> <p><small>*Leasing TA, Laufzeit 54 Mon., Restwert 10%, auf Wunsch veränderlich</small></p> | <p>dentkraft Dentalservice + Einrichtungen</p> <p>Adelheidstraße 22 – 24 65185 Wiesbaden Tel.: 0611 375550 Fax: 0611 3609430 E-Mail: dentkraft@t-online.de www.dentkraft.de</p> |