

Vertrauen schaffen und aufrechterhalten

Eine Krise erfordert Kreativität, Offenheit und Flexibilität von allen Seiten – von Praxisinhabern, Mitarbeitern und Patienten.

Unsicherheit und Ängste sind während einer Krise natürliche Gefühle, die jeden umtreiben. Auch vor Zahnarztpraxen und deren Umfeld machen sie nicht halt. Deswegen ist es wichtig, den Betroffenen durch eine vertrauensvolle und offene Kommunikation zu begegnen. Wichtig dabei ist, das Umfeld genau zu beobachten. Wie verhalten sich Mitarbeiter und Patienten? Was brauchen sie, um sich sicher zu fühlen? Während der Krise können sich diese Bedürfnisse ändern. Deshalb ist ein ständiger Austausch wichtig, um das Vertrauen aufrechtzuerhalten.

„Wir sind für Sie da.“

Der Klassiker in Krisenzeiten ist der Satz „Wir sind für Sie da“. Sagen Sie Ihren Mitarbeitern und Patienten, dass Sie für sie da sind. Formulieren Sie für jeden Empfänger, wie das konkret aussieht.

Für Patienten sind das etwa Hinweise zu geänderten Öffnungszeiten oder einer Aufteilung des Teams in zwei Schichten. Auch ein Hinweis, dass Sie bei der Terminvergabe darauf achten, dass im

Wartezimmer der Abstand von zwei Metern eingehalten werden oder der Patient direkt ins Behandlungszimmer durchgehen kann, ist für Patienten wertvoll. Genauso die Aussage, dass die ohnehin starken Hygienemaßnahmen während der Krise noch verstärkt werden.

Sagen Sie Ihren Mitarbeitern, wie stolz Sie auf sie sind und wie wichtig es für Sie ist, ein so tolles Team hinter sich zu haben. Geben Sie Ihrem Team Sicherheit, indem Sie Themen wie Kurzarbeit, Gehaltsfortzahlungen und Kinderbetreuung offen ansprechen und Lösungen anbieten.

Nicht alles ist schlecht

Für Sie ist es vielleicht selbstverständlich, morgens mit dem Rad zur Praxis zu fahren und sich am Zwitschern der Vögel zu erfreuen. In Krisenzeiten sollten Sie über solche positiven Momente sprechen. Posten Sie Ihren guten Start in den Morgen und nehmen Sie so anderen die Angst vor dem Weg in die Praxis. Gerade in Krisenzeiten schaffen persönliche Schilderungen Nähe und Vertrauen. Auch die Wertschätzung

Ihres Teams kommt bei Patienten gut an.

„Sie können auf uns zählen.“

Motivieren Sie Ihre Patienten, Kontakt zu Ihnen aufzunehmen. Gerade bei Schmerzen sollten sich die Patienten nicht scheuen, in der Praxis anzurufen und um einen Behandlungstermin zu bitten. Der Hinweis „Sollten Sie krank oder unsicher sein, ob der Weg in die Praxis gerade das Richtige für Sie ist, rufen Sie uns bitte an“, gibt Patienten Sicherheit. Bereiten Sie Ihr Team entsprechend vor, damit es auch am Telefon Sicherheit und Vertrauen ausstrahlen kann.

Videotools zur Kommunikation

Videotelefonie kann ein guter Weg sein, mit Patienten zu sprechen und sie zu beraten. Allerdings sollte man wegen des Datenschutzes vorsichtig sein. Weisen Sie Ihre Patienten darauf hin. Wenn der Patient allerdings von sich aus bei Ihnen via Facetime,



WhatsApp o. Ä. anruft, hat er die Datenschutzregelungen des Anbieters akzeptiert. Somit dürfte diese Art der Kommunikation laut der Zahnärztekammer Düsseldorf kein Problem darstellen. Bitte nehmen Sie jedoch keine Diagnose und Behandlung vor.

Alte Patienten akquirieren

Sollte in der Praxis gerade weniger zu tun sein als in normalen Zeiten, nutzen Sie die Zeit, Liegengebliebenes aufzuarbeiten. Die neu gewonnene Zeit kann etwa gut dafür genutzt werden, alte Patienten zu reaktivieren. Schrei-

ben Sie eine Frühlingspostkarte mit dem Hinweis, dass Sie den Patienten vermissen und sich freuen, wenn er nach der Krise wieder in der Praxis vorbeischaut. Bieten Sie ihm eine Telefonnummer an, unter der er auch in Krisenzeiten einen Termin vereinbaren kann.

Dies ist nur eine Auswahl der Dinge, die man in Krisenzeiten tun kann. Ein Blick auf die Homepages

und Facebook-Seiten der Kollegen gibt weitere Anregungen. Das macht Mut und zeigt, wie auch in schwierigen Zeiten viel bewegt werden kann. Ihr goDentis-Team hilft Ihnen gern weiter.

kontakt

goDentis
Gesellschaft für Innovation
in der Zahnheilkunde mbH
Scheidtweilerstraße 4, 50933 Köln
Tel.: 0221 5784492
info@godentis.de, www.godentis.de

ANZEIGE

THE 1ST Aligner meets braces SEMINAR

PRESENTED BY FORESTADENT

Ibiza (Spanien)
25. – 26. SEPTEMBER 2020