

# Die Helferin im Mittelpunkt der Praxis

## Weg von strengen Hierarchien hin zu einem Verantwortung tragenden Team

Die Zeiten ändern sich, auch in der Zahnarztpraxis. Zum Glück! In unseren zahlreichen Seminaren und Coachings begrüßen wir es sehr, dass immer mehr Zahnärzte und Kieferorthopäden auch ihr Team mitbringen. Der weiße Kittel alleine reicht nicht mehr aus, um neue Patienten zu gewinnen. Die Ärzteschaft weiß inzwischen, welche zentrale Rolle die Helferinnen im Zeitalter der Dienstleistungsgesellschaft spielen: Sie sind das Aushängeschild der Praxis. Eine große Chance für beide Seiten.

Babs Eberle/Unterschleißheim

■ Eine „starke“ Helferin wird vielerorts dringend erwünscht. Sie soll nicht mehr nur helfen, sondern sie soll Verantwortung übernehmen und die Praxis mitführen sowie nach außen repräsentieren. Da noch kein Meister vom Himmel gefallen ist, unterstützen wir sie hier gerne mit unseren Konzepten. Neben den traditionell helfenden Bereichen während der zahnärztlichen Behandlung gehören heutzutage fünf weitere große Arbeitsbereiche zum Berufsfeld der Helferinnen. Um die Wertschätzung zu verdeutlichen, erlauben wir uns, sie im Folgenden Assistentin zu nennen.

### Empfang

Die Praxis stellt sich vor: Beim ersten Kontakt persönlich vor Ort oder am Telefon stellt sich zunächst die Praxis vor, d.h. die jeweilige Assistentin erläutert dem neuen Patienten kurz die Praxisphilosophie, bevor sie den Termin vergibt. Darüber hinaus geht es am Empfang um eine optimale Terminvergabe mit kurzen Wartezeiten sowie um die Begrüßung und Verabschiedung der Patienten. Auch das freundliche Auskunft geben bei Fragen rund um die Praxis wie auch bei Überweisungen und Rezepten. Der Servicegedanke steht stets an erster Stelle.



Die Assistentin begrüßt den Patienten vertrauensvoll mit der Hand und stellt sich vor.

### Zahnsteinentfernung und Aufklärung

Noch bevor der Zahnarzt/die Zahnärztin den Patienten untersucht, sollte eine der Assistentinnen bei den Patienten routinemäßig zunächst Zahnstein entfernen. So erhält der Zahnarzt/die Zahnärztin einen relativ sauberen Einblick und kann den Befund schneller erfassen. Gleichzeitig dient dieser Behandlungsschritt der Assistentin als zentraler Moment, um den Patienten aufzuklären. Es geht sowohl um die regelmäßige Prophylaxebehandlung als auch um die häusliche Zahnpflege und darum, die Sensibilität für ein gesundes Zahnfleisch zu wecken. Denn eine Parodontitis kommt schleichend und ohne Schmerzen. Mundgeruch und Zahnfleischbluten sind die ersten Symptome. Doch auch Herzinfarkte oder Frühgeburten sind in manchen Fällen auf chronisch entzündetes Zahnfleisch zurückzuführen. Spätestens an dieser Stelle nimmt auch der Patient die Helferin als verantwortungsbewusste Assistentin wahr.

### Verkauf von Selbstzahlerleistungen

Nach dem zahnärztlichen Befund und der Besprechung der Behandlung kann im Prinzip die Assistentin das Gespräch wieder übernehmen. Sie kann den Patienten ausführlich bzgl. der verschiedenen Behandlungsleistungen beraten und die Verkaufsgespräche führen. Hier muss in vielen Praxen allerdings noch ein Umdenken stattfinden, denn es geht schließlich nicht darum, dem Patienten viel Geld zu entlocken, sondern ihm Möglichkeiten aufzuzeigen, seine Zahnbehandlung zu optimieren. Das Thema Verkauf beginnt damit, sich ein medizinisch sinnvolles Sortiment an Zusatzleistungen aufzubauen. Da das Feld hier sehr breit gefächert ist, hilft es, sich eine Produktübersicht nach Behandlungsgebieten zu erstellen und die Mitarbeiter auf diesen Produkten zu schulen, damit sie kompetent und selbstbewusst dem Patienten gegenüber treten können. Dieses neu entwickelte Bewusstsein und das Selbstverständnis können eine beträchtliche Wirkung auf den Umsatz haben. Denn wenn das Team weiß, wie und welche privaten