

# Die wirtschaftlich erfolgreiche Integration des Lasers in die Zahnarztpraxis

## Teil 6: Die Praxiskommunikation

*In der letzten Ausgabe des Laser Journals ist Uwe Zoske, Kundenberater bei der auf Zahnärzte spezialisierten Unternehmensberatung New Image Dental, auf die Praxisstrategie eingegangen. Sie bündelt alle Maßnahmen, die zur Erreichung der Praxisziele nötig sind und strukturiert sie zeitlich. Im folgenden Beitrag geht es um die Praxiskommunikation, d. h. die Wege, auf denen Sie Ihren Patienten die Vorzüge Ihrer Praxis und den Nutzen des Laser-Einsatzes vermitteln können.*

REDAKTION

Als vielschichtiges Instrument zur Gewinnung und Bindung von Patienten ist die Kommunikation einer Praxis heute wichtiger denn je. Deshalb sollte sich ein Arzt eines Großteils der Medien bedienen, die heutzutage zur Verfügung stehen: mündliche und schriftliche Informationen, Presse, Radio, Internet. Patientenkommunikation findet aber nicht nur verbal statt. Die Ansprache einer mehr oder minder fest umrissenen Zielgruppe geschieht in der heutigen Zeit sehr viel breiter gefächert – wichtige Informationen über die Praxis und ihre Philosophie werden auch über Einflussfaktoren wie Service-Orientierung, Praxisgestaltung und das Mitarbeiterverhalten transportiert.

Der erste Eindruck von einer Praxis entsteht keineswegs erst, wenn der Patient dem Arzt gegenübersteht. Viele Patienten gewinnen ihn bereits am Telefon, bei der ersten Kontaktaufnahme mit einer Praxis. Und ob diese sich positiv gestaltet, hängt vor allem von den Fähigkeiten und Eigenschaften ab, die die Mitarbeiterin am Empfang unbedingt aufweisen sollte:

- Freundlichkeit
- zuvorkommende Art
- akustische und semantische Verständlichkeit
- Souveränität im Umgang mit den Patienten
- Professionalität in der Gesprächsführung
- rhetorische Gewandtheit
- Lösungsorientierung.

### Serviceorientierung

Eine Praxis, die den Patienten zum König erklärt, bietet aber neben Freundlichkeit und neuester Technik noch weit mehr. Ein straff organisiertes Terminmanagement z. B. sorgt für geringe Wartezeiten. Sollte es dennoch zu einigen Minuten Verzögerung kommen, bietet der Aufenthalt im Wartezimmer Gelegenheit zu aktueller Lektüre, einem Getränk oder dem andächtigen Verweilen in einer angenehmen, wohlthuenden Atmosphäre: Eine stimmungsvolle Möblierung, Bilder, Pflanzen, klassische Musik oder meditative Klänge beruhigen und vermitteln das Gefühl der Geborgenheit. Das Praxisteam hat sich Gedanken gemacht, man geht hier auf den Patienten ein – diese Botschaften werden durch ein hohes Maß an Komfort kommuniziert.

### Praxisgestaltung

Eine schöne innenarchitektonische Gestaltung wirkt sich immer positiv auf die Patienten aus. Durch sie wird Sicherheit, Ruhe, Professionalität und nicht zuletzt auf mittelbarem Wege auch die Qualität der Medizin vermittelt, die praktiziert wird.

### Patienteninformationssystem

Mit einem Patienteninformationssystem können durch mehrere Kanäle die Kernkompetenzen der Praxis nach außen vermittelt werden. Hierzu zählen neben dem persönlichen Gespräch, der professionellen Beratung, der Praxisbroschüre und verschiedenen Informationspapieren natürlich auch der praxiseigene Internetauftritt.

### Mitarbeiterverhalten

Zum Verhalten eines serviceorientierten Teams zählt auch die professionelle Führung des Patienten. Die Mitarbeiterinnen sind aufeinander eingespielt, der Behandlungsablauf ist stringent und erstklassig organisiert, jede Mitarbeiterin weiß, welche Verantwortungsbereiche sie zu betreuen hat. Teamkonflikte werden hinter verschlossenen Türen geklärt. Das Teamverhalten vermittelt die Philosophie der Praxis und motiviert die Patienten.

### Fazit

Praxiskommunikation ist ein permanenter Prozess, ein Projekt, an dem der Arzt und sein Team ständig arbeiten müssen, das ständig optimiert werden kann und optimiert werden sollte.

*Eine Checkliste zum Thema „Praxis-Kommunikation“ kann angefordert unter:*

*New Image Dental GmbH  
Agentur für Praxismarketing  
Jahnstr. 18, 55270 Zornheim  
Tel.: 0 61 36/95 55 00, Fax: 0 61 36/9 55 50 33  
E-Mail: zentrale@new-image-dental.de  
www.new-image-dental.de*