

Die wirtschaftlich erfolgreiche Integration des Lasers in die Zahnarztpraxis

Teil 7: Das Praxis-Training

In der letzten Ausgabe des Laser Journals ist Dipl.-Betriebswirt Uwe Zoske, Kundenberater bei der auf Zahnärzte spezialisierten Unternehmensberatung New Image Dental, auf die Praxis-Kommunikation eingegangen. In folgendem Beitrag geht es um das Praxis-Training, ein Instrument, das ein Zahnarzt gezielt einsetzen kann, um einen Laser oder andere Privatleistungen erfolgreich in die Praxis zu integrieren.

REDAKTION



Uwe Zoske ist Dipl.-Betriebswirt (Schwerpunkt Marketing) und seit mehreren Jahren als Marketing-Berater bei New Image Dental tätig. Davor arbeitete er als Berater in den Marketing-Abteilungen verschiedener Dienstleistungsunternehmen in Deutschland und den USA.

Wenn Veränderungen in einer Praxis anstehen, ist es unablässig, das gesamte Team in den Entwicklungsprozess mit einzubinden. Eine Praxisentwicklung kann in der Regel nicht einfach von oben oktroyiert werden – so verhält es sich auch bei der Integration eines Lasers: Gerade hinsichtlich der Beratungsgespräche, die auch von den Mitarbeiterinnen geführt werden sollten, ist es wichtig, dass diese intensiv eingeübt werden. Hierfür bietet sich vor allem ein Training an, das direkt in der Praxis an Patienten durchgeführt werden sollte. Idealerweise verfügen die ausgewählten Trainerinnen über langjährige Erfahrungen als Praxismanagerin, eine hohe Beratungskompetenz sowie fachlich, soziale und rhetorische Fähigkeiten. Nur so kann gewährleistet werden, dass die Helferinnen in der Praxis individuell betreut und für die Praxisziele begeistert werden können.

Praxisbeispiel

Das Problem einer Praxis in Nordrhein-Westfalen war die zu geringe Akzeptanz von Privatleistungen (u. a. auch der Laser-Einsatz) auf Seiten der Patienten. Nach Aussage der Ärzte wurden die Patienten zwar über das Angebot der betreffenden Leistungen genau informiert, sie gingen aber viel zu selten tatsächlich darauf ein. Auch der Versuch, die Patienten mit Hilfe von umfassenden Informationsbroschüren für Themen wie „Ästhetische Zahnheilkunde“, „Prophylaxe“ und „Laser-Zahnheilkunde“ zu sensibilisieren, scheiterte. Letztendlich machte die Praxisleitung die soziale Struktur der Patientenklientel und die geographische Lage der Praxis für die offenkundigen Probleme ver-

antwortlich. Das in dieser Praxis durchgeführte Beratungstraining machte schnell deutlich, dass die Vermutungen der Ärzte in dieser Form nicht zutrafen. Im Laufe des Trainings wurden dem Praxisteam die erforderlichen Kenntnisse und Grundsätze erfolgreicher Kommunikation vermittelt und anschließend praktisch am Patienten eingeübt. Hierbei zeigte sich, dass ein Großteil der Patienten sehr wohl bereit war, in die Gesundheit seiner Zähne zu investieren und auch Leistungen wie Prophylaxe und den Einsatz des Lasers in hohem Maße anzunehmen. Der Grund für das bisherige Ausbleiben privater Leistungen war, dass Zahnärzte und Helferinnen es in der Vergangenheit nicht ausreichend verstanden hatten, die Wünsche und Bedürfnisse des Patienten in das Zentrum ihrer Beratung zu stellen und durch den Einsatz effektiver Fragetechniken den konkreten Nutzen einer Behandlung für den Patienten verständlich kommunizieren.

Fazit und Ausblick

Der Einsatz des Lasers ist – vergleichbar mit allen anderen zahlungsabhängigen Leistungen – in hohem von den kommunikativen Techniken des Praxisteams abhängig. Die Erfahrung zeigt, dass sich hierfür neben Seminaren vor allem ein Training vor Ort in der Praxis eignet. Die Tatsache, dass es in unserer Beispielpraxis möglich war, Patienten ohne aggressive Verkaufsstrategien für private Leistungen zu gewinnen, führte im Team zu einem regelrechten Motivationsschub, der sich natürlich wiederum auf das Wohlbefinden der Patienten auswirkte. In drei Trainingstagen wurden mehr als 30 Termine für private Leistungen vereinbart.

*Eine Checkliste zum Thema „Praxis-Training“ 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*