

# BEZIEHUNGSGEFLECHT für dentalen Erfolg

Das Thema beschäftigt die gesamte Dentalwelt und entscheidet in vielen Fällen über Wohl und Wehe von Patienten, Zahnärzten und Zahntechnikern:

Wie steht es mit dem Verhältnis zwischen Zahntechniker und Zahnarzt? Ist es eine reine Lieferanten–Kunden–Beziehung oder mehr?

## ▶ AXEL THÜNE



Axel Thüne, Jahrgang 1965, ist ausgebildeter Groß- und Außenhandelskaufmann, akkreditierter Insights-Discovery®-Trainer und Coach. Seit 2001 arbeitet er hauptberuflich als Trainer, Moderator und Coach für Zahnarztpraxen und Dentallabore. Zudem betreut er Neueinsteiger im Außendienst und leitet betriebliche Ausbildungen. In seinen Kursen für Dentallabore geht es vor allem um die Details der Zusammenarbeit mit Praxisteams, Patienten und Labormitarbeitern.

Unter rein sachlicher Betrachtung sieht es folgendermaßen aus: Der Behandler klärt mit dem Patienten seine Wünsche und mögliche Lösungswege, diese zu erfüllen. Darauf erfolgt eine Bestellung beim Zahntechniker über die entsprechende zahntechnische Leistung, die ordnungsgemäß und zeitgerecht zum vereinbarten Preis geliefert wird.

Ist hierbei gesichert, daß Patienten Leistungen zu einem Preis erhalten, mit dem sie zufrieden sind?

Welche Hoffnungen und Erwartungen wurden geweckt?

Wußten die Patienten im Vorfeld, welchen Gegenwert sie tatsächlich für ihr Geld erhalten?

Genau an diesem Punkt kommt es oft zu unterschiedlichen Sichtweisen zwischen Praxis und Labor. Warum? – Weil offene Kommunikation, klar abgesteckte Rahmenbedingungen und sachliche Kritikfähigkeit in der „Labor-Praxis-Beziehung“ meist nur sehr schwach ausgebildet sind.

Das dentale Beziehungsgeflecht ist oft „verzwick“:

- Jeder erwartet vom anderen, daß er sein Verhalten verändert.
- Es gibt Erwartungen, die nicht offen geäußert und somit ständig enttäuscht werden.
- Ohne gegenseitiges und präzises Feedback entstehen immer mehr Mißverständnisse.
- Jeder prüft die Leidenfähigkeit des Anderen aufs Neue.
- Wer hat Schuld? – Die berühmte Schuldfrage als Beziehungskiller.

Hauptgründe für das oftmals gestörte Verhältnis zwischen Zahnärzten und Zahntechnikern sind teilweise historisch bedingt:

- Oft existiert noch das alte Bild, daß Zahntechniker nahezu „Leibeigene“ von Zahnärzten sind.
- Zahntechniker warten auf Aufträge, ohne selbst aktiv zu werden.
- Neue Techniken helfen doch nur dem Techniker, um ihm mehr Umsatz einzubringen.
- Am liebsten würden Techniker doch direkt mit Patienten abrechnen.
- Das Zahnarzt Honorar muß immer höher sein als die Zahntechnikerrechnung.

Um aber erfolgreiche Abläufe, zufriedene (vielleicht sogar begeisterte) Patienten (die pünktlich ihre Rechnung bezahlen) sowie zufriedene Praxis- und Laborteams zu gewährleisten, braucht es klar definierte und in Teams kommunizierte Ziele.

Folgende Fragen spielen dabei eine wichtige Rolle: Wen möchten wir mit unser Praxis und deren Leistungen ansprechen?

Welche Zahnärzte sprechen wir mit unseren Laborleistungen an – und welche nicht?

Welche Ziele verfolgen die Patienten mit ihrem Zahnersatz?

**Um die Zusammenarbeit der Partner Zahnarzt und Zahntechniker auf ein sicheres Fundament zu stellen, bedarf es folgender Voraussetzungen:**

### PRAXIS:

- Klar formuliertes Praxisziel, welches vom gesamten Praxisteam gelebt wird.
- Klarheit über das Bild, das nach außen vermittelt werden soll.
- Was möchte ich als Praxisinhaber/in mit meiner Praxis erreichen?
- Interesse an meinem Umfeld – Patienten, Mitarbeiter, Zahntechniker.

- Welche Wünsche und Erwartungen habe ich an dieses Umfeld und was wird von mir erwartet?
- Welches Labor paßt ideal zu meiner Praxis, um es gezielt als Marketinginstrument für mich einzusetzen?

**LABOR:**

- Klar formuliertes Laborziel, welches vom gesamten Laborteam gelebt wird.
- Was kann ich tun, um meine Kunden erfolgreicher zu machen?
- Welche Wünsche und Erwartungen habe ich an mein berufliches Umfeld?
- Bin ich in der Lage gezielt Feedback zu geben?
- Gibt es ein gemeinsames rundes Bild, welches ich mit meinen Kunden beim Patienten erzeuge?
- Was können wir gemeinsam tun, um die Praxis- und Patientenzufriedenheit zu gewährleisten und zu erhöhen?
- Wie kann ich die Rechnungsstellung so handhaben, daß sich alle Beteiligten leichter tun?
- Was braucht mein Kunde, um ihn so stark wie möglich an mein Labor zu binden?
- Ist mein Laborteam gerüstet, um als Marketinginstrument für unsere Kunden zu dienen?

**FAZIT:**

Eine optimale Beziehung zwischen Zahnarzt und Zahntechniker ist unerlässlich, um beiden langfristigen Erfolg zu sichern. Dazu gehört in erster Linie gegenseitige Wertschätzung, Interesse am Erfolg des Partners, klare Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit, ein gemeinsames Bild, welches von Patienten wahrgenommen wird und Feedback-Regeln, die eine offene und kraftvolle Kommunikation gewährleisten.

Dies hört sich sicherlich für viele nahezu utopisch an, aber wie oft kämpfen sie im Alltag mit dem Schrei nach niedrigeren Preisen, engeren Terminen, der bitteren Klage über nicht umgesetzte Heil- und Kostenpläne, leeren Wartezimmern, teuren Wiederholungen und ....Sie wissen schon...

Wenn Sie daran etwas ändern wollen, dann ist genau jetzt der richtige Zeitpunkt, um sich mit Ihrem Kunden/Lieferanten zusammen zu setzen und Ihren Plan für Erfolg zu entwickeln! ♦

**AXEL THÜNE**

Training - Moderation - Coaching  
Begonienweg 4/1, 75249 Kieselbronn

Tel.: 0 72 31 / 60 19 81  
Mail: info@axelthuene.de

**Perfekte Ergebnisse ...**

**... brauchen ein perfektes System**

**HiScanp**

- \_Drei Kameras
- \_Scanfeld mit 90 mm Durchmesser

**Die Konstruktionssoftware**

- \_Vollautomatische Präparationsgrenzenerfassung
- \_Datenbankbasierte vollautomatische Konstruktion

**Bearbeitungszentren**

- \_Mannloser Arbeitsfluss
- \_3-4-5-Achs Komplettbearbeitung
- \_Freie Materialwahl

**Rufen Sie uns an.**

Besuchen Sie uns auf der IDS  
in Köln vom 20. 3. bis 24. 3. 2007  
Halle 11.3, Stand B-051

**Hint-ELs®**  
**DentaCAD Systeme**

Rübgrund 21 · D-64347 Griesheim  
Fon ++49-61 55-89 98 0  
Fax ++49-61 55-89 98 11  
info@hintel.de · www.hintel.de