



Dienstleistungspraxis 2020

Was Zahnarztpraxen neben ihrer geliebten Zahnmedizin zum Erfolg verhilft

Ein Beitrag von Axel Thüne, Pforzheim

Wie stellen Sie sich Ihre Praxis in Jahr 2020 vor? Angenommen Sie wünschen sich einen harmonischen Praxisablauf mit motivierten Mitarbeitern und Patienten, die Sie und Ihr Praxisteam mit Freude weiterempfehlen. Sie leben und praktizieren „Ihre Zahnmedizin“, die so viele Erlöse produziert, dass Sie mit Ihrer Familie sorgenfrei und erfüllt leben können. Ihr elektronisches Terminbuch ist gut gefüllt und Terminlöcher gehören der Vergangenheit an. Treffen Sie Kollegen, die von ihren Praxisproblemen erzählen, empfinden Sie mittlerweile immer mehr Mitleid. Utopie? Sicherlich nicht. Aber klar ist, dafür braucht es sehr viel Entwicklungsarbeit, Vertrauen, Vereinbarungen, Verbindlichkeit und Konsequenz.

Indizes: Dienstleistungspraxis, Selbstmanagement

Steigen wir ein ins Backwardplanning und betrachten uns, wie Sie diesen Idealzustand erreicht haben: Ihre Praxishomepage weckt mit vertrauensvollen Arzt- und Teambildern bei interessierten Patienten die Lust auf mehr. Sämtliche „blutigen“ Bilder und Abbildungen von Menschen mit Mundschutz und Mikroskop über abgedeckten „Opfern“ in Behandlungsstühlen sind gänzlich verschwunden. Auf Ihrer interaktiven Seite können Patienten direkt Termine online vereinbaren und sich selbst auf die Warteliste setzen, wenn es schneller gehen soll. Jeder Ihrer Patienten hat einen persönlichen Zugang zu seinem gemeinsam mit der Praxis ausgearbeiteten Trainingsplan, in dem er seine Zielerreichungsdaten in Sachen Mundgesundheit eingeben kann. Im Ärzteblog kann sich Ihr Patient mit den ihn behandelnden Ärzten unterhalten, die interdisziplinär an seiner Gesundheit und Fitness arbeiten. Selbst sein Laufcoach steht dort mit seinem Zahnarzt in Verbindung, um sich in Sachen Funktion der neuen Kronen auszutauschen.

In der Praxis wird er von der freundlichen Dame am Empfang im Stehen per Handschlag begrüßt. Sie

nimmt ihm seine Jacke ab und verwahrt sie sicher. Seit dem ersten Besuch Ihrer Praxis weiß dieser Mensch, dass er „angekommen“ ist. Nichts erinnert mehr an die Zahnarztpraxis von früher. Es riecht angenehm, es herrscht eine ruhige und entspannte Atmosphäre. Ein klassisches Wartezimmer gibt es nicht. Ihr Patient hat entweder die Möglichkeit in einem Massagesessel kurz zu entspannen, im Onlineraum mit freiem W-LAN seine Geschäfte zu erledigen oder einfach zu chatten.

Zahnpflege jeden Tag neu erleben

Unser Patient wird während des Aufenthalts in der Praxis von seiner Ansprechpartnerin begleitet, die mit ihm seinen aktuellen Trainingsstand prüft. Er hätte sich nie träumen lassen, welche Bestätigung man beim Zahnarzt erfahren kann, insbesondere wenn man so gut die antrainierten Techniken anwendet wie er. Durch die vertrauensvolle Atmosphäre und die geduldige Inspiration in Sachen Mundgesundheit hat sich sein Befinden enorm verändert. Seine Rückenprobleme sind mithilfe des interdisziplinär arbeitenden Ärzteteams verschwunden. Die damit einhergehenden Kopfschmerzen gehören der Vergangenheit an. Wenn er davon in seinem Bekanntenkreis erzählt, nennt er es immer den „Heilpraktikereffekt“. Niemals zuvor wurde ihm in einer Arztpraxis so viel Gehör geschenkt. Er kann sich noch gut erinnern – früher war er bei der professionellen Zahnreinigung und wurde auch zur Mitarbeit motiviert, aber irgendwie hat er sich damals immer auf die Fähigkeiten dieser freundlichen Dame verlassen. Heute sieht er am Bildschirm in der Praxis und auf seinem Smartphone die Fortschritte.

Die Zahnmanufaktur – wertig und individuell

Faszinierend ist für ihn die Zusammenarbeit der miteinander vernetzten Ärzte und des Dentallabors. Als es darum ging, eine Krone zu fertigen, lernte er zunächst seinen Zahntechniker, den „Maßkonfektionär für Zahnersatz“, kennen. Nach der eingehenden Diagnose

durch das Praxisteam folgte der Besuch im Labor. In dieser Manufaktur erhielt er eine individuelle Beratung durch den Zahntechniker. Mit der bereits erfolgten Information durch das Praxisteam entstand in ihm das Gefühl von Sicherheit und persönlicher Einzigartigkeit. Mit einer klaren Vorstellung und dem entsprechenden Wunsch für seine neue Krone wurde er dann in der Praxis über seinen Beitrag und die Finanzierungsmöglichkeiten typorientiert aufgeklärt. Daraus wurde mit ihm ein Realisierungsplan entwickelt, der ihm den Weg und die Zeitschiene zu seinem Wunschzahn aufzeigte. In der Folge überraschte ihn, dass er kein Abformmaterial bis zur Würdengrenze im Mund ertragen musste, sondern per digitaler Abformung alles weitaus angenehmer ablief. Das Praxisteam war immer perfekt auf seine Belange vorbereitet und gab ihm damit ein durchgängiges Gefühl des Verstandenwerdens und der Sicherheit. Das Einsetzen des Wunschzahns wurde zelebriert. Die Präsentation fand auf rotem Samt statt und er konnte sich über seine gute Entscheidung freuen. Als er das erste Mal den Mund schloss, bemerkte er sofort, was es heißt, eine Maßanfertigung zu erhalten. Die Krone passte präzise und es musste nichts eingeschliffen werden, so wie er es leidvoll in früheren Zeiten erlebt hatte.

Kommunikation schafft Vertrauen

Dieser Komfort wurde schon beim ausführlichen Erstgespräch angekündigt. Durch das intensive Eingehen auf seine Wünsche und Bedürfnisse entstand Offenheit für Leistungen der Praxis. Ihm wurde vermittelt, dass es hier um die Erhaltung und Verbesserung seiner Gesundheit geht und nicht um das bloße Reparieren defekter Zähne. Ein wesentlicher Bestandteil ist dabei die Funktion – das hatte er verstanden. Als dann eine eingehende Funktionsanalyse bei ihm erfolgte, konnte er nachvollziehen, dass dies die Grundlage für eine passende Krone sein würde.

Maßnahmeplan: Von den Träumen zu den Treibern

Dies war ein kleiner Ausflug in die dentale Dienstleistungspraxis. Möglicherweise kommt Ihnen einiges davon bekannt vor oder Sie haben es schon integriert. Die Aspekte, von denen Sie dachten, dass sie ganz interessant und umsetzungswert seien, sollen Sie inspirieren, genau jetzt einen Maßnahmenplan zu erstellen, damit die Vorstellung zeitnah Realität werden kann. Dieser Plan könnte folgendermaßen aussehen. Sie blocken sich zunächst einen Tag für sich und suchen sich einen passenden Ort, der optimale Möglichkeiten für einen Tag kreatives Selbstmanagement bietet. Prüfen Sie für sich persönlich, welche Träume Sie hatten, als Sie sich für Ihre Berufung entschieden. Waren diese Bilder klar oder nur grob umrissen? Wie müsste es sein, wenn

Sie nach einem erfüllten Leben zurückblicken. Wie haben sich Ihre Praxis und Sie persönlich entwickelt? Was sollen die Menschen in Ihrem Umfeld über Sie sagen? Bitte prüfen Sie als nächstes, was schon da ist und was noch fehlt. Sie werden erleben, wie sich so mancher „Nebel“ auflärt und Sie plötzlich sehr genau wissen, was jetzt zu tun ist. Gehen Sie auf die Suche nach Ihren persönlichen „Treibern“. Was treibt Sie an? Was wollen Sie mit Ihrem Tun bewirken? Warum treffen Sie Entscheidungen in Ihrer Praxis auf eine bestimmte Art und Weise? Ergreifen Sie am besten genau jetzt die Möglichkeit und prüfen Sie, welcher Tag für den ersten Schritt passen könnte. Damit sind Sie ein erstes Stück näher an Ihrer Dienstleistungspraxis 2020. ■

Über den Autor

Axel Thüne ist ausgebildeter Groß- und Außenhandelskaufmann und akkreditierter Insights Discovery-Trainer und Coach. Er hält Schulungen für Zahnarztpraxen, Dentallabore, Führungskräfte, Vertriebsmitarbeiter, Coaching-on-the-Job für Verkäufer et cetera. Seit 2001 gilt seine volle Konzentration der Tätigkeit als Trainer, Moderator und Praxiscoach von Zahnarztpraxen. In seinen Kursen und Referaten geht es vor allem um die Details der Beratung und insbesondere um das „Wie“ in der Kommunikation. Dies geschieht unter Berücksichtigung der ethischen Anforderungen des Berufstandes.



Korrespondenzadresse

Axel Thüne, training + moderation + coaching
Eisinger Str. 46 · 75249 Kieselbronn
Fon +49 7231 601981 · info@axelthuene.de · www.axelthuene.de

Buchtipps

„Stellen Sie sich einmal vor, Ihre Praxis würde auf Menschen anziehend wirken. Patienten, Mitarbeiter/innen, Banken, Industrie, Handel, Dentallabore – schlichtweg jeder würde positiv über Sie und Ihre Praxis sprechen. Sie würden die Menschen wie ein Supermagnet anziehen. Welchen Zuwachs an Freude an Ihrer Berufung hätte das zur Folge, wie würde sich der Gewinn Ihrer Praxis entwickeln? Möglicherweise hört sich all das an wie ein Märchen. Es sei Ihnen versichert: Die Inhalte entstanden aus den Erfahrungen mit weit mehr als 2000 zahnärztlichen, oralchirurgischen und MKG-chirurgischen Praxisteam.“
Autor, Coach & Moderator Axel Thüne



Axel Thüne
Die Magnetpraxis –
Was Patienten magnetisch anzieht
Hardcover · 136 Seiten · Preis: 37,00 Euro
ISBN: 978-3-932599-30-9

Leseprobe und Bestellung unter:
www.teamwork-bookshop.de
oder service@teamwork-media.de
Fon +49 8243 9692-16
Fax +49 8243 9692-22