

Frohes und gesundes
neues Jahr!

KIEL *aktuell*

Die Kundenzeitung von Dental Technik Kiel – Ausgabe 1/2018

editorial

Der schmale Grat zwischen informieren und beraten



©Dental Technik Kiel

Immer wieder hören wir von Partnerpraxen: „Ich verkaufe in meiner Praxiszeit eure Arbeiten. Könnt ihr mich dabei nicht unterstützen?“ Schon vor Jahren, als wir uns des Themas angenommen hatten, brachte es uns in einen Loyalitätskonflikt.

Zum einen wollen Zahnärzte* berechtigterweise das Labor ihres Vertrauens in die Patientenkommunikation einbinden. Denn auch wenn Diagnose und Therapie feststehen, sind für den Patienten häufig noch Fragen zu Ästhetik, Materialvarianten, Reinigung, Haltbarkeit etc. offen. Zum anderen besteht bei so manchem Zahnarztpartner die Sorge, wir als Labor würden in seine Beratungshoheit eingreifen. Schließlich trägt der Zahnarzt die Verantwortung für ein vertrauensvolles Arzt-Patienten-Verhältnis. Das ist und bleibt so.

Unsere einzige Intention mit dem Informationsangebot für Patienten ist, zu Materialvielfalt, Ästhetik, Fertigungsmöglichkeiten etc. zu informieren. Informierte Patienten entscheiden sich leichter, schneller und meist für eine höherwertige Versorgung. Das spart Zeit in der Praxis und schafft zufriedene Patienten.

Wir haben uns bewusst für diesen proaktiven Weg entschieden. In enger Absprache oder auf Wunsch der Praxen können sich deren Patienten bei Dental Technik Kiel von ausgebildetem Fachpersonal rund um die Prothetik informieren lassen. Häufig als Unterstützung der zahnärztlichen Beratung.

Aussagen von Patienten wie „Ich hätte nicht gedacht, dass an meiner Krone so viel Hightech ist“ oder „Jetzt kann ich die Preise auch besser nachvollziehen, bei so viel Handarbeit“ zeigen uns, dass der Besuch im Labor zum (Patienten-) Erlebnis werden kann. Das bestärkt uns in unserem Bestreben, unseren Teil zum Gelingen einer erfolgreichen Versorgung beizutragen.

Ihr Dirk Pick

*Wenn wir im Folgenden neben der maskulinen Form nicht konsequent die feminine Form verwenden, so geschieht das ausschließlich wegen der einfacheren Lesbarkeit.

Mit gut informierten Patienten zu einem besseren Arzt-Patienten-Verhältnis

Wie die Patienteninformation durch Dental Technik Kiel Ihren Praxisablauf unterstützt

Sicherlich polarisiert das Editorial. Möglicherweise gehen Sie nicht konform mit dem Statement des ein oder anderen Kollegen. Aber in den Kundenbeziehungen im Laufe unserer 70-jährigen Laborgeschichte haben uns laute und leise Töne erreicht. Es ist diese Schnittmenge, die unseren Servicegedanken geformt hat und uns an die Seite unserer Kunden stellt.

Information, Aufklärung, Beratung gehören zu den wichtigsten Aufgaben in der Beziehung zwischen Patient und Praxis. Nur gut informierte Patienten verstehen die anstehende Behandlung und werden sich Ihrem Therapieversuch vertrauensvoll anschließen. Aus diesem Wissen heraus ergibt es Sinn, der Kommunikation mit dem Patienten allergrößte Bedeutung beizumessen. Nicht nur von Seiten der Praxis, sondern unterstützend auch von Seiten der Technik.

Unsere Entwicklung hin zur aktiven Unterstützung unserer Kunden im Bereich Prothetikinformationen speist sich aus mehreren Quellen.



©by-ARBENT-GROUP

Patientenberaterin Claudia Henseler im Gespräch mit einem Patienten.

Vertrauen

Als inhabergeführtes Dentallabor steht Dental Technik Kiel seit 70 Jahren für Qualität. Dieser dehnbare Begriff wurde für Kiel stets mit Verarbeitungsqualität, Mate-

rialqualität und qualitativer Zusammenarbeit definiert. Durch die jahrzehntelange Zusammenarbeit mit der Uni Bonn hat sich eine Produktqualität entwickelt, die

■ Fortsetzung auf Seite 2

Lesen Sie in dieser Ausgabe ...



©Dental Technik Kiel

■ **Kompetenzerweiterung bei Dental Technik Kiel**

... Seite 3



©Dental Technik Kiel

■ **Der Reparatur-Termin-Finder von Dental Technik Kiel**

... Seite 4



©TommiLaiostockphoto.com

■ **So erleben Patienten Ihre Praxis**

... Seite 5



Save-the-Date

■ 23. Februar 2018

■ 23. März 2018

■ 06. Juni 2018

■ 29. Juni 2018

■ 30. November 2018

Fit für die Praxisbegehung, Bianca Wandersee

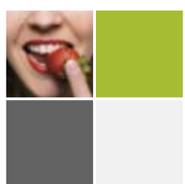
Prophylaxe Update 2018, Bianca Wandersee

Workshop Dental fotografie, Claudia Esser

Der Parodontitis-Patient, Claudia Esser

Hygiene Update 2018, Bianca Wandersee

... Details auf Seite 6



Mit gut informierten Patienten zu einem besseren Arzt-Patienten-Verhältnis – Fortsetzung

sich als eine ausgewogene Mischung zwischen universitärem „Goldstandard“ und der digitalen Innovation darstellt. In diesem Kontext stehen die uns anvertrauten Patienten im Mittelpunkt unserer Arbeit.

Wirtschaftlichkeit

Mit der Unterstützung durch Informationen für die Patienten der Kunden ermöglicht Dental Technik Kiel seinen Partnerpraxen ein zusätzliches Instrument, um sichere Entscheidungsfindungen bei ihren Patienten herbeizuführen. Und das, ohne eigenen zusätzlichen Zeiteinsatz in der Beratung. Die Erfahrung zeigt: Eine Patientenentscheidung aus Überzeugung führt schlussendlich zu einer höheren Zufriedenheit mit der Behandlung und dem Ergebnis.

Beratung in der Praxis

Sicher ist nicht jeder Patient ein „Fall für die Patienteninformation“ im Labor. Sie kennen Ihre Patienten am besten. Im Aufklärungsprozess entsteht jedoch hin und wieder die Situation, dass der Patient Ihren Ausführungen folgt und sie auch versteht, aber Sie spüren als Behandler das Fünkchen Unsicherheit. In diesen Fällen kann es für die Patienten hilfreich sein, eine zweite, „unabhängige“ Expertenmeinung zu hören. Aus unserer Erfahrung sind es die authentischen Hinweise des Herstellers im Hinblick auf Materialwahl und Konstruktionsalternativen, die den Patienten abschließend überzeugen. Unsicherheiten, ob die eigene Entscheidung die richtige Prothetikwahl ist, weichen häufig, sobald die Patienten hierfür von neutraler Stelle Bestätigung erhalten. Unsere Meister und Techniker informieren Ihre Patienten immer in enger Abstimmung mit Ihnen.

Produktqualität

Ob einzelner Frontzahn oder komplexe, kombinierte und herausnehmbare Prothese: Unsere Meister und Techniker können bei einem Patiententermin im Labor weitere reichende Informationen erhalten und geben, die sich spürbar auf die technische Qualität der Arbeit und auf die Befriedigung des Informationsbedürfnisses auswirken.



Der Patientenraum bei Dental Technik Kiel ist bestens ausgestattet und bietet die richtigen Lichtverhältnisse für eine Farbauswahl am Patienten.

So stehen unseren Technikern die gleichen Lichtverhältnisse in unserem Patientenraum sowie den Arbeitsräumen zur Verfügung. Gerade im ästhetischen Bereich wirken die Zähne im Umfeld des Raumes bei der Farbbestimmung und bei der keramischen Schichtung gleich, was zu einer signifikanten Verbesserung des Ergebnisses führt.

Stehen umfangreiche prothetische Frontzahnversorgungen an, können im Patientengespräch durch unsere Techniker wichtige Informationen zur Wunschvorstellung des Patienten gewonnen werden, die unnötige Anproben oder umfangreiche Umstellungen vermeiden.

Erlebnismoment

Warum nicht auch in der Zahnheilkunde? In der Automobilbranche ist es keine Besonderheit mehr, den Wagen persönlich aus dem Werk abzuholen, gar die letzten Montagearbeiten am eigenen Wagen zu besichtigen. Nach unseren Erfahrungen ist es für viele Patienten ein „aufregendes und interessantes Erlebnis“, ins Labor zu kommen und denjenigen kennen zu lernen, der die neuen Zähne

macht, vor allem die eigenen Wünsche und Anregungen direkt in die Arbeit einfließen zu lassen. Die Aussage von Patienten „Und ich dachte, Sie haben da so fertige Zähne in der Schublade und passen die nur noch an ...“ hören wir des Öfteren.

Psychologischer Faktor

Zudem vermitteln unsere Laborräumlichkeiten den Patienten Persönlichkeit, Werthaltigkeit und Transparenz. Psychologisch gesehen sind u. a. das Schlüsselfaktoren für Kaufentscheidungen.

Es zeigt dem Patienten, dass er gut aufgehoben ist, und vermittelt ihm Sicherheit. In Ihrer Praxis mit Ihnen als zahnmedizinischem Experten und im Labor mit uns als zahntechnischem Profi. Gerade in Gesundheitsfragen geht es um die Vermittlung von Sicherheit und Vertrauen. Schließlich fällen wir (je nach Literatur) zwischen 80 und 90 Prozent der Entscheidungen unbewusst und erklären sie uns hinterher rational. Gefühl siegt also über Verstand. Das verdeutlicht uns, wie wichtig dieser psychologische Faktor ist, auch und gerade in Gesundheitsentscheidungen.

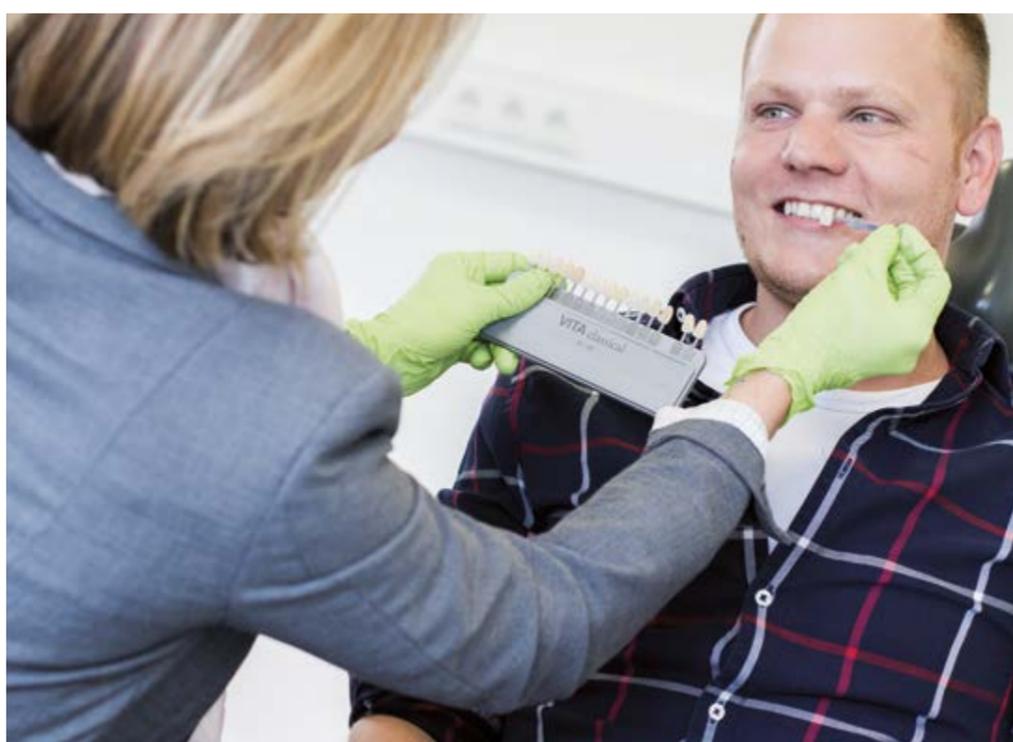
Darüber hinaus ermöglichen Sie Ihren Patienten mit einem Laborkontakt positive Erfahrungen, die Ihnen als Zahnarzt und Ihrer Praxis auch eine gewisse Alleinstellung im Markt bieten.

Für Dental Technik Kiel stehen die handelnden Personen im Mittelpunkt

Sie als Praxisinhaber: Für Sie gestalten wir Angebote, Mehrwert und Produkte, die Ihre Praxis auf der Höhe der Zeit begleiten.

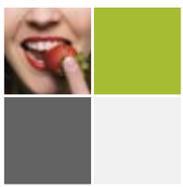
Ihre Patienten: Ihnen verschaffen wir über unsere Produkte eine sichere und langjährige Prothetikversorgung und fundierte Dentalinformationen.

Die Mitarbeiter von Dental Technik Kiel: Sie erhalten die bestmögliche Aus- und Weiterbildung speziell auch in der Patientenkommunikation. Damit die Zukunft Biss hat.



Farbauswahl am Patienten.

■ Beitrag von Claudia Henseler, Zahntechnikerin und Patientenberaterin bei Dental Technik Kiel



Kompetenzerweiterung bei Dental Technik Kiel: PSK®-Dental-Ästhetikerin



Ramona Baumgarten an Ihrem Arbeitsplatz bei der täglichen Arbeit.

Frontzähne sind die „Visitenkarte“ des Gesichts. Sie prägen unseren ersten äußeren Eindruck entscheidend. Neue Frontzahnversorgungen sind deshalb immer eine Herausforderung für den Zahntechniker und die Zahntechnikerin. Der Anspruch dabei liegt vor allem darin, dass die neue Versorgung nach dem Eingliedern im Mund nicht mehr von den natürlichen Zähnen zu unterscheiden ist.

Zahntechnikerin Ramona Baumgarten hat schon ihre Ausbildung bei Dental Technik Kiel abgeschlossen, ist seit 2010 Zahntechnikerin mit dem Spezialgebiet Keramik und hat nun die Ausbildung zur PSK®-Dental-Ästhetikerin absolviert.

Frau Baumgarten, was hat Sie bewogen, sich zur PSK®-Dental-Ästhetikerin weiterzubilden?

Nach vielen unterschiedlichen Fortbildungen im Bereich der keramischen Verblendung fehlte mir dennoch das „gewisse Etwas“. Wie erschaffe ich eine Krone, sodass man sie von der natürlichen Restbezahnung nicht unterscheiden kann? Das ist eine große Herausforderung, die meine Kollegen/Kolleginnen und mich täglich beschäftigt.

Nachdem ich mehrere Fortbildungsangebote geprüft hatte, erschien mir die Ausbildung zur PSK®-Dental-Ästhetikerin das Passende zu sein, und ich habe mit meinen Chefs darüber gesprochen, ob sie diese Weiterbildungsmaßnahme unterstützen. Beide fanden die Idee gut und finanzierten mir sogar die gesamte Fortbildungsreihe.

Was hat Sie dort erwartet und vielleicht auch überrascht?

Ich hatte mich bis zu diesem Zeitpunkt noch nie so intensiv mit Zahnformen

in Verbindung mit der Funktion, Oberflächenstruktur, Lichtdynamik im Zahn, unterschiedlichen Schichtsystemen und perfekter Gerüstgestaltung auseinandergesetzt. Das war ein weitaus intensiveres Eintauchen in die Sachverhalte, als ich das aus meiner Ausbildungszeit kannte. Überrascht haben mich hauptsächlich die Erkenntnisse, was man sogar aus einer guten Fotografie ablesen und wie ich mir daraus die individuelle polychrome Schichtung ableiten kann. Aber auch alle anderen Inhalte waren total spannend und haben mein Wissen sehr erweitert.

Wie lange dauerte diese Weiterbildung?

Insgesamt waren es fünf Module, mit einem Abschlussmodul, die sich insgesamt über acht Monate verteilt haben. Allerdings hatten wir nicht nur die Stunden im Schulungszentrum, um uns unser neues Wissen anzueignen, sondern es gab auch „Hausaufgaben“, die es dann im Labor zu erledigen galt.

Im Juli 2017 war dann unser Diplomtag, an dem wir unsere Abschlussarbeit vorstellen mussten, mit dem entsprechenden Dokumentationsmaterial – diesen habe ich erfolgreich bestanden.

Was bedeutet erfolgreich für Sie?

Erfolgreich bedeutet für mich, dass ich meinem eigenen hohen Anspruch gerecht werden konnte. Diese Ausbildungsreihe hat mir viel abverlangt, dafür habe ich das eingangs erwähnte „gewisse Etwas“ gelernt, nämlich eine natürliche Ästhetik in fast allen Fällen verlässlich reproduzieren zu können.

Das hört sich alles sehr nach analoger Fertigung an?

Nein, nicht unbedingt. Zunächst einmal ist es immer das Streben nach dem perfekten

Lächeln, das uns antreibt. Dabei ist die Fertigungsart nicht das Erste, woran wir Zahntechniker denken. Zunächst steht die Planung im Vordergrund. Dazu bedienen wir uns ganz unterschiedlicher Möglichkeiten: Wir verwenden zum Beispiel das Wax-up, im Seitenzahnbereich Prototypen aus Kunststoff (um Kontaktpunkte und Okklusion einzustellen), im Frontzahnbereich dünne Kunststoffschalen, um die gewünschte Ästhetik zu ermitteln.

Das dient vor allem auch dazu, die individuellen Wünsche des Patienten zu berücksichtigen und mit ihm abzustimmen.

Die digitale Welt hat uns auch für die Planung schon viele Türen geöffnet, um dem Anspruch an Perfektion bestmöglich zu genügen. Es wird umso herausfordernder, je individueller die Restaurationen sind. Hier gerät jede „Maschine“ an ihre Grenzen.

Wie weit im Gesamtprozess wir schlussendlich digital fertigen und an welcher Stelle wir die Individualität und damit auch die Handwerklichkeit einbringen, ist unsere freie Entscheidung. Schlussendlich gilt der Grundsatz: je individueller, desto mehr Handwerk.

Was braucht es außer der digitalen und der analogen Technik denn noch, um die „unsichtbare“ Frontzahnrestauration herzustellen?

Kein Mensch ist wie der andere. Um für jeden seine für ihn optimale Versorgung zu fertigen, müssen im Vorfeld jede Menge individueller Entscheidungen getroffen werden. Entscheidend trägt dazu die Zusammenarbeit zwischen Behandler, Patient und Zahntechniker bei. Abstimmungsgespräche, Patiententermine im Labor, aber auch detailgenaue Fotos liefern uns Zahntechnikern viele wichtige Informationen. Nicht nur die exakte Zahn- und Stumpffarbe, sondern auch die Oberflächenstruktur sowie der Glanzgrad der Nachbarzähne sind

für einen natürlich aussehenden Zahnersatz maßgeblich.

Was ist Ihr Resümee?

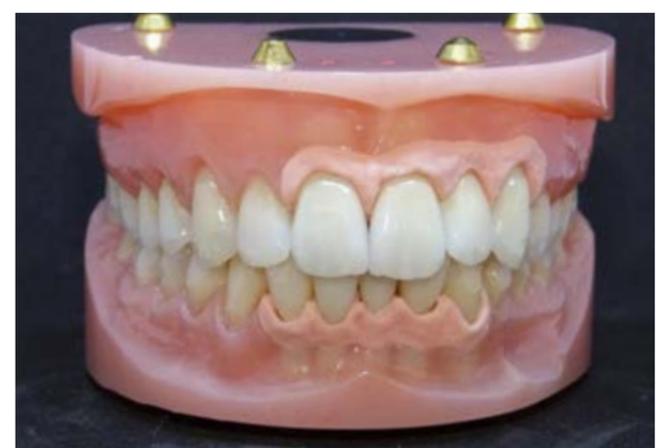
Solche individuellen Arbeiten, über die wir gerade gesprochen haben, brauchen zum einen eine Vorbereitungszeit und zum anderen eine entsprechende Fertigungszeit. Die digitalen Entwicklungen unterstützen den Zahntechniker und ermöglichen ihm ein optimales Zeit- und Terminmanagement. Je mehr Individualität in der Fertigung liegt, desto mehr Zeit nimmt das in Anspruch. Einen Maßanzug bekommt man ja auch nicht in drei Tagen. Wenn das Ergebnis stimmt, akzeptiert man gerne die Zeit, die man darauf gewartet hat. Das ist unsere Erfahrung.

Die Kombination aus digitaler und analoger Fertigung lässt uns in eine vielversprechende dentale Zukunft blicken. Aber eines ändert sich damit nicht: unser Anspruch, ästhetisch und funktionell perfekten Zahnersatz herzustellen.

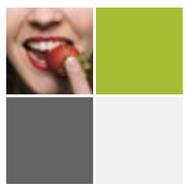
Frau Baumgarten, vielen Dank für das Gespräch.

Lesen Sie in unserer nächsten Ausgabe zum Thema Kompetenzerweiterung den Beitrag „PSK®-Dental-Prothetikerin Susanne Neveling“.

Das Interview führte
Christine Moser-Feldhege



Abschlussarbeit zur Prüfung zur PSK-Dental-Ästhetikerin



Der Reparatur-Termin-Finder – Unterstützung für Ihre Praxis

Zähne sind die Visitenkarte des Gesichts und tragen wesentlich zum Wohlbefinden der Patienten bei. Jeder wünscht sich, seine eigenen Zähne ein Leben lang zu behalten. Doch das ist aus ganz individuellen Gründen nicht immer möglich.

Steht Zahnersatz an, ist das für viele Patienten eine große Herausforderung. Nicht nur das Gefühl, nicht mehr alle eigenen Zähne zu haben, sondern auch das Einstellen auf die Passung der „neuen Zähne“ – welcher Gestalt auch immer – und das Tragegefühl des neuen Zahnersatzes, sorgen in der Anfangszeit bei vielen Patienten für einige Umstellungsprobleme.

Wird eine Reparatur an ihrem Zahnersatz notwendig, sehen sich die Patienten häufig vor eine noch größere Herausforderung gestellt. Das kommt besonders ungelegen, wenn die Patienten keine Reiseprothese als Zweitversorgung haben. Dann kommt es auf jede Stunde an, die der Patient ohne seine Prothese verbringen muss. Und so Manchem kommt die Zeit der Reparatur wie eine halbe Ewigkeit vor. Keiner weiß das besser, als Sie und wir.

Terminfindung bei Reparaturen

Zahntechnische Reparaturen lassen sich durchaus mit Autoreparaturen vergleichen. Es kommt entscheidend darauf an, was genau zu reparieren ist. Die wichtigsten Faktoren, die die Reparaturdauer bestimmen, sind zum einen die Verfügbarkeit der (Ersatz)-Teile. Müssen Ersatzteile erst bestellt werden? Wie lange dauert die Lieferung? Und zum anderen der Umfang und damit der zeitliche Aufwand, die Teile einzubauen und die sonst noch

zu erledigenden Arbeiten. Ob Auto oder Zahnersatz – die Vorgehensweise zur Terminfindung ist die gleiche.

Durchlauf der Reparatur im Labor

Bei den meisten Reparaturen an zahntechnischen Prothesen sind zwei und mehr Abteilungen beteiligt. Die Kapazitäten in den jeweiligen Abteilungen müssen von unserer Laborleitung geplant werden, damit die Spezialisten aus unserem Prothetikteam die Reparatur schnell, sorgfältig und präzise bearbeiten können.



Um diesen Prozessablauf so effizient und störungsfrei wie möglich zu gestalten, arbeiten wir im Reparaturbereich mit Vor-

anmeldungen der Reparaturen aus unseren Partnerpraxen. Sie helfen uns mit jeder Voranmeldung von Reparaturen.

Der Reparatur-Termin-Finder

Unser Reparatur-Termin-Finder verschafft Ihnen und Ihrem Rezeptionsteam einen Überblick zu den Mindestreparaturzeiten für eine sofortige Terminvergabe für Ihre Patienten. Nach der Terminvereinbarung mit dem Patienten teilen Sie uns diesen Termin für unsere Voranmeldung mit.

Persönliche Ansprechpartner unserer Rezeption

Als Alternative sprechen Sie gerne mit dem Rezeptionsteam von Dental Technik Kiel die Terminfindung persönlich durch. Durch die genaue Beschreibung

des Schadens und Ihrer Vorankündigung, reparieren wir die Prothese im technisch kürzest möglichen Zeitraum und die Reparatur ist automatisch vorangemeldet.

Ihr Patient hat es eilig?

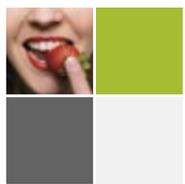
Es gibt viele Gründe, warum Ihr Patient in eine „last-minute“-Situation kommen kann und Sie die von uns angegebenen Termine unterschreiten müssen, um die Reparatur zum Patienten-Wunschtermin zu ermöglichen. Nutzen Sie unseren Express-Service gegen einen entsprechenden Expresszuschlag. .

Bei Fragen zu Reparaturen melden Sie sich gerne bei unserem Rezeptionsteam oder unserer Laborleitung unter 0228 – 25905-0.

■ Beitrag von Dean Gillgen, Laborleitung



Die Rezeption von Dental Technik Kiel ist Ihnen gerne bei der Terminfindung für Reparaturen behilflich.



Sieben Kontaktphasen – so erleben Patienten Ihre Praxis

Noch vor wenigen Jahren wusste mit dem Wort Neuromarketing kaum einer etwas anzufangen. Heute ist es fast schon in aller Munde. Die Erkenntnisse, wie das Unterbewusstsein unsere Wahrnehmung, unser Denken, Fühlen und Handeln steuert, sind wichtige Bestandteile in der Kommunikation und damit auch der Ansprache Ihrer Patienten.

Die Information, dass unser Gehirn mehr als 95 Prozent aller Informationen unbewusst verarbeitet, sollten wir nutzen und uns bewusst machen, wo überall die Patienten emotionale/unbewusste Eindrücke in unserer Praxis wahrnehmen. Unser Gehirn ist prinzipiell faul und möchte so wenig wie möglich denken. Die Natur hat den Menschen sozusagen als „Energiesparmodell“ angelegt. Denken verbraucht aber Energie. Viel Energie. Am liebsten schaltet das Gehirn daher auf eine Art „Autopilot“ (für unbewusste Prozesse). Dieser Autopilot kann aber auch nicht alle Prozesse im Gehirn steuern. Es hilft nichts: Manchmal müssen wir selbst denken. Dann übernimmt der „Pilot“, der die unbewussten Prozesse lenkt, das Kommando. Er nimmt bewusst wahr. Allerdings nicht mal fünf Prozent aller Informationen. Unter diesem Aspekt sollten Sie das Erleben des Patienten in Ihrer Praxis einmal unter die Lupe nehmen. Machen Sie den „Emotions-Check“.

Ihr Patient nimmt Ihre Praxis hauptsächlich über sieben Kontaktpunkte wahr.

1. Kontaktphase: Suchen und Finden

Getreu dem Grundsatz „Wir können nicht nicht kommunizieren“ (Watzlawick) zählt hier alles! Der Patient schaut im World Wide Web: Wo taucht Ihr Name auf, in wel-

chen Social-Media-Portalen sind Sie zu finden, auf welchen Bewertungsportalen, wie sieht Ihre Website aus etc.? Gibt es Bilder von Ihnen und Ihrem Team?

In der analogen Welt gibt es möglicherweise Mund-zu-Mund-Propaganda, ein Praxisschild, eine Anzeige in einem Magazin, was auch immer. Schon hier wirken Sie und Ihre Praxis und es entsteht der „erste Eindruck“ oder neudeutsch Ihre „First Impression.“

2. Kontaktphase: verbaler Ersteindruck – telefonische Terminvereinbarung

Mit diesem „ersten Eindruck“ – vorausgesetzt er war positiv – ruft Ihr potenzieller Patient nun an und es kommt zur nächsten Erlebnisebene: der Telefonstimme. Gerade die Eindrücke der ersten Kommunikation wirken auf der unbewussten Ebene. Hier spielen sowohl verbale Faktoren eine Rolle (was wird gesagt?) als auch paraverbale (wie wird es gesagt? Also Stimmeneigenschaften, Sprechverhalten). Vielleicht kennen Sie das aus eigener Erfahrung: Sie rufen irgendwo an und hören direkt, dass Sie stören. Gerade in Zahnarztpraxen ist das gar nicht so selten, weil zeitgleich zum Telefonklingeln vielleicht gerade die

Tür aufgeht, eine Patientin mit einem weinenden Kind auf dem Arm die Praxis betritt, eine andere Patientin am Tresen ihre Versichertenkarte nicht findet und zusätzlich die Kollegin nach vorn ruft, dass die Einmalhandschuhe in Zimmer zwei aufgebraucht sind ... Dann wird's spannend ... Wie klingt die Stimme am Telefon? Fühlt sich der potenzielle neue Patient willkommen?

3. Kontaktphase: visueller Ersteindruck – erster Praxisbesuch

Jetzt zählen der visuelle und der persönliche Eindruck des ersten Menschen, den der neue Patient sieht, wenn er die Praxis betritt. Auch diese Wahrnehmung zielt völlig auf unser Unterbewusstsein ab. Scheitel-Praxis oder Smile-Praxis? Es macht einen großen Unterschied, ob der Patient zuerst – gefühlt eine Minute lang – auf den Scheitel der Rezeptionskraft schaut, bevor er begrüßt wird, oder ob er unmittelbar in ein freundlich lächelndes Gesicht blickt und sich direkt willkommen fühlt.

4. Kontaktphase: Wartezeit – Informationszeit

Was bekommt Ihr Patient im Wartezimmer zu lesen und zu sehen? Brigitte, Bunte, Spiegel, Stern, Auto Motor und Sport? Oder hat er die Möglichkeit, sich übers Wartezimmer-TV über Ihr Behandlungsspektrum zu informieren oder über Flyer und Imagebroschüren mehr über Ihre Praxis zu erfahren? Das ist sicherlich Geschmackssache, ob Sie die Zeit im Wartezimmer auch nutzen wollen, um gezielte Informationen an die Patienten zu bringen. Aber schauen Sie doch einfach mal mit dem Blick eines „Außenstehenden“ genau in Ihr Wartezimmer.

5. Kontaktphase: persönlicher Ersteindruck – Beziehungsaufbau

Und erst jetzt – in Phase fünf – haben Sie als Behandler persönlich die Gelegenheit, eine Beziehung zu Ihrem Patienten aufzubauen. Bis hierhin ist schon viel passiert – im positiven, vielleicht aber auch im negativen Sinn. Auch in dieser fünften Phase kommt es auf die emotionale Wahrnehmung und das Unterbewusstsein des Patienten an. Wie läuft der Beziehungsaufbau ab? Welchen „ersten Eindruck“ haben Sie von Ihrem Patienten und er von Ihnen? Wie gut können Sie mit den unterschiedlichen Persönlichkeitstypen umgehen und eine Beziehung aufbauen? Ist er ein eher dominanter Mensch, dem es nicht schnell genug gehen kann? Ein initiativer Typ, der Ihnen erst mal seine Lebensgeschichte erzählt, der aber voller Begeisterung für Ihr Hightech-Wartezimmer-TV ist, oder ein eher ruhiger, zurückhaltender Vertreter, dem es vor allem auf die menschliche Beziehung ankommt? Vielleicht ist es aber auch das Modell „Besserwisser“ und ein „Alles-Hinterfrager“, der Ihnen schon bei der ersten Sitzung sagt, was er auf keinen Fall möchte, und alles in Frage stellt, was Sie ihm sagen.



6. Kontaktphase: Kommunikation und Beratung

Gibt es einen Kommunikationsleitfaden? Wissen Berater und Behandler, welcher Persönlichkeitstyp welche Kommunikationsstrategie benötigt, um es ihm in seiner Entscheidung für die Praxis so leicht wie möglich zu machen? Was erlebt Ihr Patient hier? Schema F oder individuelle Beratung? Machen Sie es Ihrem Patienten leicht in seiner Entscheidungsfindung, weil Sie genau wissen, wie er seine Entscheidungen fällt? Wie ist Ihr Beratungsprozess in der Praxis, wer berät, wo wird beraten? Auch hier gibt es jede Menge „Kontakterlebnispunkte“, die die Wahrnehmung Ihres Patienten beeinflussen.

7. Kontaktphase: Troubleshooting – wenn es mal nicht so läuft ...

Wie erlebt der Patient die Mitarbeiter, wenn es eine Beschwerde gibt? Und sei es nur wegen längerer Wartezeiten. Fühlt er sich verstanden oder eher abgelehnt? Kann der Mitarbeiter mit Beschwerden umgehen oder fühlt er sich gleich persönlich angegriffen? Das ist die Königsdisziplin der Kommunikation. Gelingt es auch in noch so schwierigen Situationen, dem Patienten das Gefühl zu geben, dass er sich verstanden fühlt? Selbst dann, wenn wir das Problem nicht direkt oder überhaupt nicht lösen können?

In mindestens fünf der sieben Punkte hat das Erleben des Patienten direkt mit den Menschen in Ihrer Praxis zu tun. Ihr Praxiserfolg hängt hauptsächlich von unbewussten Faktoren und von Emotionen ab – in jeder einzelnen Phase des Kennenlernens und im Weiteren des Beziehungsaufbaus.

Da hilft die ausgefallenste Werbekampagne nichts, wenn die Menschen in Ihrer Praxis sie nicht verkörpern und/oder sie nicht mittragen. Umso wichtiger ist, dass Sie genau dies gemeinsam mit Ihrem Team berücksichtigen und möglicherweise Kompetenzen auf- und ausbauen, um Ihren Patienten das bestmögliche Gefühl zu geben.

Beitrag von Christine Moser-Feldhege

Nachbericht: Notfallmanagement für Zahnärzte bei Dental Technik Kiel

„**Chef, schnell, ein Notfall!**“ – Vielleicht ist der ein oder andere schon mal mit so einem Alarmruf aus seiner Praxisroutine gerissen worden. Doch seit dem 27. September sind die Teilnehmer der Veranstaltung „Notfallmanagement in der Zahnarztpraxis“ bestens gerüstet für solche außergewöhnlichen Situationen.

Referentin Barbara Niemeyer erläuterte die wichtigsten Schritte und Maßnahmen während einer Notfallsituation. Denn selbst, wenn jahrelang nie etwas Ernstes passiert ist – statistisch gesehen wird es doch irgendwann einmal

so weit sein: Siebenmal im Berufsleben eines Zahnarztes wird einer der Patienten das Lokalanästhetikum nicht vertragen, eineinhalbmal wird ein Patient in der Praxis einen epileptischen Anfall bekommen, einmal wird jemand einen Angina-Pectoris-Anfall erleiden.

Kurzum: Notfälle in der zahnärztlichen Praxis sind insgesamt selten und es ist beruhigend, wenn für solche außergewöhnlichen Fälle das gesamte Praxisteam gut vorbereitet ist.

■ Beitrag von Birgit Pick



Veranstaltungshinweis

Workshop Dental fotografie, 06. Juni 2018: Dieter Baumann, DPS – Dentale-Photo-Systeme, Enzklösterle



Schon zweimal hatten wir Dieter Baumann als Referent für unseren Workshop „Dental fotografie“ bei uns. Und jedes Mal waren die Kurse ausgebucht und die Teilnehmer begeistert, weil es ganz praktisch in medias res geht. Nach einem kurzen Theorieteil steigt Referent Baumann direkt in die Praxis ein. In einer Live-Demo zeigt Dieter Baumann, wie idealerweise ein kompletter

Patientenstatus fotografiert wird. Anschließend werden die Teilnehmer in Dreiergruppen eingeteilt, damit alle nacheinander die Rolle des Fotografen, des Patienten und der Assistenz (Abhalten) übernehmen können.

Um wirklich gute Dentalfotos zu machen und richtig einschätzen zu können, was man als Fotograf beachten

muss, was man dem Patienten beim Abhalten zumuten kann bzw. muss und wie sich der Patient dabei fühlt, muss man einmal alle Rollen durchlebt haben. Dieser praktische Workshop zeigt Ihnen Tipps und Tricks, die Sie direkt in Ihrer Fotodokumentation und Fotokommunikation umsetzen können.

Es stehen Fotokameras zur Verfügung. Es besteht aber auch die Möglichkeit, die eigene Kamera mitzubringen und deren Einstellungen im Laufe des Workshops überprüfen zu lassen.

Referent: Dieter Baumann, Enzklösterle, www.dental-photo-systeme.de
Datum: Mittwoch, 06. Juni 2018, 17:00 – 21:00 Uhr
Ort: Dental Technik Kiel, Bonn
Kielpreis: 79,- EUR inkl. MwSt.

Eine persönliche Einladung erhalten Sie per Post. Sollte das nicht der Fall sein oder sollten Sie weitere Informationen benötigen, rufen Sie uns gerne an unter 0228 – 2 59 05 - 0.

Save-the-Date – Vorschau



In Kooperation mit GERL. Dental bieten wir Ihnen folgende Seminare an:

1. **Fit für die Praxisbegehung, Bianca Wandersee**
■ Freitag, 23. Februar 2018, 13:00 – 17:00 Uhr
2. **Prophylaxe Update 2018, Claudia Esser**
■ Freitag, 23. März 2018, 13:00 – 17:00 Uhr
3. **Der Parodontitis-Patient, Claudia Esser**
■ Freitag, 29. Juni 2018, 13:00 – 17:00 Uhr
4. **Hygiene Update 2018, Bianca Wandersee**
■ Freitag, 30. November 2018, 13:00 – 17:00 Uhr

Weitere Informationen erhalten Sie von Dirk Pick, Dental Technik Kiel, d.pick@dental-technik-kiel.de oder telefonisch unter 0228 – 2 59 05 - 0. Dort können Sie sich auch unverbindlich voranmelden und wir senden Ihnen dann im Vorfeld der Veranstaltungen weitere Informationen zu.

Impressum

Herausgeber:



DENTAL
TECHNIK
KIEL

Dental Technik Kiel GmbH
Auf der Kaiserfuhr 19
53127 Bonn-Lengsdorf
Telefon 0228 – 2 59 05 - 0
Fax 0228 – 2 59 05 - 30
www.zukunftmitbiss.de
info@dental-technik-kiel.de

Verantwortlich für den Inhalt:

Dirk Pick, Andreas Hoch

Redaktion: Christine Moser-Feldhege

© Alle Rechte beim Herausgeber. Nachdruck und Wiedergabe jeglicher Art, auch auszugsweise, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers. Alle Angaben ohne Gewähr.