

© Thomas Siepmann/pixelio.de

Anspruchsvolle Patienten haben andere Ansprüche an eine Zahnarztpraxis als Durchschnittspatienten.

Knigge für anspruchsvolle Patienten

► Sybille David

Wer nicht auffällt, fällt weg. Qualität findet im Kopf des Patienten statt. Was nützt es, gut zu sein, wenn niemand es weiß? Was nützt es besser zu sein, wenn andere sich besser verkaufen? Es gibt zwei Möglichkeiten: Differenzieren oder verlieren! Nur mit der richtigen Positionierung lassen sich Aufmerksamkeit und Bekanntheitsgrad gewinnen. Doch welche Positionierung ist die Richtige?

Fachliche Positionierung – okay, aber bereits an der nächsten Straßenecke ist ein weiterer Kieferchirurg, eine Zahnarztpraxis mit Schwerpunkt Implantologie, ... Erfolgreiche Positionierung geht anders: Die Positionierung der Praxis muss von den „richtigen“ Patienten als attraktiv befunden werden, muss anspruchsvolle Patienten begeistern, muss die Praxis so begehrenswert machen, dass sie einen regelrechten Sog auf Top-Patienten ausübt. Dies gelingt ausgesprochen gut mit der Positionierung als Knigge-Service-Praxis.

Anspruchsvolle Patienten beurteilen eine Zahnarztpraxis anders als Durchschnittspatienten. Während es Patienten gibt, die ohne zu murren auch einmal eine längere Wartezeit in Kauf nehmen, meldet sich

der verwöhnte Patient sehr schnell, wenn er warten muss. Diese Patienten erwarten den roten Teppich in einer Praxis. Denn sie wissen genau, dass sie mit ihren finanziellen Investitionen in eine hochwertige Zahnmedizin auch berechnete Ansprüche an überdurchschnittlichen Service und Betreuung in der Praxis stellen können.

Was nun, wenn die Praxis zwar Top-Behandlungsergebnisse erzielt, die Service-Qualität jedoch nur mittelmäßig ausfällt? Wenn der anspruchsvolle Patient sich nicht umfassend betreut fühlt, wird er ohne lange zu überlegen nach einer anderen Praxis Ausschau halten, die seine diesbezüglichen Erwartungen genau erfüllt. Dies soll keine Schwarzmalerei sein oder Angst schüren. Doch regelmäßige

Patientenzufriedenheitsmessungen legen es offen: Service und Betreuung sind für anspruchsvolle Patienten der Maßstab, dem sie neben der Behandlungsqualität größte Bedeutung beimessen. Da liegt es nahe, dass sich Praxen, die sich die besten Patienten sichern wollen, um eine ganz besondere Servicequalität - ja Serviceexzellenz - Gedanken machen sollten.

Dabei ist ein erstklassiger Service nicht abhängig von der Größe der Praxis. Vielmehr muss sich jede Praxis überlegen, wie viel Service sie mit ihren Ressourcen bieten kann. Ein einmal festgelegter Servicestandard muss eine verlässliche Größe im Patientenmanagement darstellen. Wenn das Servicekonzept der Praxis bereits bei Ausfall einer Mitarbeiterin in sich zusammenfällt, wird der Patient dies schlechter bewerten, als einen Service, den er gar nicht kennt.

Deshalb gibt es für jede Praxis sicher unterschiedliche Servicequalitäten. Verzichten Sie auf jeden Fall auf überflüssigen „Schnick-Schnack“, der beeindruckt die wenigsten Patienten. Was nutzt eine exquisite Kaffeebar oder Praxis-Fernsehen, wenn zu lange Wartezeiten, unprofessionelle Betreuung oder andere Negativpunkte ihre Patienten verärgern, statt sie zu erfreuen? Solche „Servicesurrogate“ sind zudem austauschbar und höchstens als ein Add-on im Praxiskonzept anzusehen. Was wirklich zählt, sind Wertschätzung, Interesse und Respekt im Umgang mit Patienten und im Umgang miteinander. Dies kann und wird der Patient bei jedem Besuch in der Praxis aufs Neue bewerten – bewusst, mehr aber noch unbewusst. Und das Ergebnis dieser Bewertung entscheidet darüber, wie nachhaltig und wertschöpfend sich diese Patienten-Praxisbeziehung entwickeln wird.

Das Knigge-Konzept setzt auf solide und authentische Service- und Betreuungsstandards. Deshalb beginnt der Service erst einmal beim Praxisteam selbst. Ist dieses bereit, gleichbleibende Serviceexzellenz zu leisten, Tag für Tag, in stressigen wie in weniger stressigen Zeiten? Lieben alle gleichermaßen das, was sie tun? Gehört Dienstleistung für jeden zum Selbstverständnis seines Arbeitsbereiches? Wenn diese Fragen mit „Ja“ beantwortet werden können, ist der erste Schritt bereits getan. Im zweiten Schritt sollten in einer gemeinsamen Teamsitzung genau die Service-Standards entwickelt und festgelegt werden, die die Praxis dauerhaft mit gleichbleibendem Engagement und Qualität leisten kann und auch leisten will.

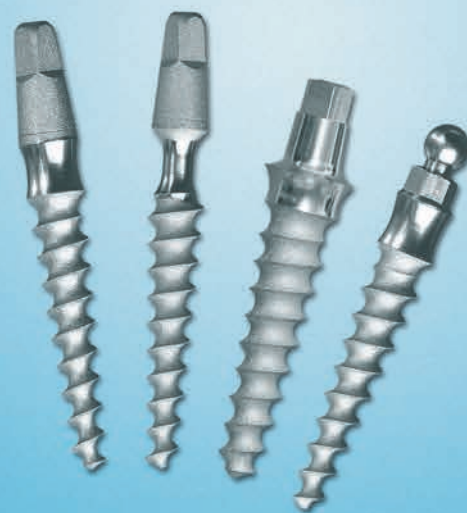
Der Fokus sollte dabei auf allen wertschöpfenden Patientenprozessen liegen, wie z. B. Telefonkultur, Patientenannahme, Diagnose- und Behandlungsprozesse, Marketing, Corporate Identity, Kommunikationsstandards, Serviceangebote, Betreuungsqualität, Mitarbeitermotivation, Mitarbeiterführung, Patientenberatung etc. Der Knigge-Service-Standard ist somit Teil des Qualitätsmanagements der Praxis und umfasst alle Be-

DENT IMPLANTOL 15, 7, 474 - 477 (2011)

Das Original

nur aus Bad Nauheim

Langzeiterfolg seit über 25 Jahren



- sofortige Belastung durch selbstschneidendes Kompressionsgewinde
- kein Microspalt dank Einteiligkeit
- Ausgleich von Divergenzen durch Biegen oder Beschleifen
- minimalinvasives Vorgehen bei transgingivaler Implantation
- Plattformswitching bei Implantat mit Biegezone
- preiswert durch überschaubares Instrumentarium

K.S.I. Bauer-Schraube GmbH

Eleonorenring 14 · D-61231 Bad Nauheim

Tel. 06032/31912 · Fax 06032/4507

www.bauer-implantate.de



reiche des Praxismanagements und die Schnittstellen zwischen den einzelnen Bereichen - zwischen interner und externer Praxiskultur.

Auf was legen anspruchsvolle Patienten besonderen Wert?

Natürlich will jeder Patient sofort freundlich – professionell und herzlich - begrüßt werden. Jeder Patient will einzigartig sein, verlangt – unbewusst, aber völlig legitim – die volle Zuwendung und Aufmerksamkeit der Praxisleitung und des Teams während seines Aufenthaltes in der Praxis. Selbstverständlich unterbricht ein Rezeptionsprofi sofort alle anderen Tätigkeiten, sobald ein Patient die Praxis betritt und begrüßt den Patienten mit Namen und einem strahlenden Lächeln. Ist das nicht kleines 1x1 denken Sie jetzt? Sicher – eine große Kunst ist das nicht.

Aber erstaunlicherweise wird dieses Zeremoniell, obwohl allseits bekannt, nicht verlässlich durchgeführt. Da wird noch schnell etwas auf der Tastatur getippt, obwohl der Patient bereits eintritt, manch eine Rezeptionsmitarbeiterin dreht dem Eintretenden gar den Rücken zu, um beim Telefonieren nicht abgelenkt zu werden. Blickkontakt wird keiner aufgenommen, man arbeitet mit gesenktem Kopf weiter und signalisiert dem Patienten damit: alles andere ist wichtiger als du!

Die Knigge-Praxis legt größten Wert auf ein service- und patientenorientiertes Begrüßungsritual – und zwar immer nach dem gleichen exzellenten Standard, aber mit dem unterschiedlichen Charme und der individuellen Persönlichkeit der diensthabenden Mitarbeiterin. Beim Klingeln werden alle anderen Arbeiten unterbrochen, die Empfangsmitarbeiterin erhebt sich und geht dem eintretenden Patienten fröhlich entgegen, begrüßt diesen mit seinem korrekten Namen, mit Titel und Adelsprädiat, wenn vorhanden. Natürlich stellt sie sich einem Neupatienten auch selbst vor, und zwar mit Vor- und Nachname. Der Patient wird zur Rezeption geleitet und später ins Wartezimmer geführt.

Nun kommt es nicht selten vor, dass eine Mitarbeiterin dieses Ritual nicht direkt starten kann, weil sie beispielsweise gerade mit einem anderen Patienten oder am Telefon beschäftigt ist. Dennoch wird sie trotz eines Telefonats dem eintretenden Patienten signalisieren, dass sie ihn wahrgenommen hat und dass er willkommen ist. Ein kleines Nicken in Richtung Patient, eine einladende Handbewegung in Richtung Wartezimmer regelt diese Situation.

Ist die Mitarbeiterin mit einem anderen Patienten beschäftigt, löst sie die Situation so: Sie bittet den Patienten kurz um Entschuldigung, und begrüßt den neu eintretenden Patienten kurz und bittet ihn einzuweichen ins Wartezimmer. Danach hat der erste Patient

wieder ihre volle Aufmerksamkeit. Ist dieser gegangen, geht die Rezeptionistin ins Wartezimmer und begrüßt den neuen Patienten wie oben beschrieben.

Es sind genau diese vermeintlichen Kleinigkeiten, die eine Top-Praxis von der Durchschnittspraxis unterscheiden. Top-Profis haben keine Ausreden wie „... es ging gerade im Moment nicht, das Telefonat war so schwierig“, und dergleichen mehr. Der Posten an der Rezeption sollte nur von erfahrenen und belastbaren Mitarbeiterinnen ausgefüllt werden, die sich auch in schwierigen Situationen an die vereinbarten Servicestandards halten.

Viele fragen sich jetzt bestimmt, warum muss ich mich selbst vorstellen und aufstehen, dem Patienten entgegengehen und auch noch die Garderobe abnehmen? Ich bin doch kein Butler und außerdem kostet das viel zu viel Zeit und ist zudem unüblich! Serviceprofessionals zeichnen sich darin aus, dass es ihnen Spaß macht, andere zu betreuen, zu verwöhnen, Service zu bieten. Niemand ist sich zu schade, dem Patienten jeden Wunsch von den Augen abzulesen, bzw. alles dafür zu tun, dass der Aufenthalt in der Praxis zu einem durchwegs positiven Erlebnis für den Patienten wird. Und die Vorstellung der eigenen Person gehört in unserer Kultur einfach zum guten Ton dazu. Ein Patient offenbart mit seinem Anamnesebogen neben Namen, Alter, Beruf auch Krankheiten und Einschränkungen – und kann dafür doch zumindest den Namen der zahnärztlichen Mitarbeiterin erwarten, die ihn gerade betreut? Jeder Mensch reagiert positiv auf Aufmerksamkeit, auf Zuwendung, auf Herzlichkeit – diese ist gerade in Arzt- und Zahnarztpraxen unverzichtbar.

Natürlich werden auch an den Behandler / die Behandlerin in der Knigge-Praxis Ansprüche gestellt. Behandler-service heißt, ausschließliche Konzentration auf einen Patienten. Keine zwei oder drei Parallelbehandlungen, kein Verlassen des Behandlungszimmers während einer Behandlung, keine Telefonate am Behandlungsstuhl und natürlich keine Kritik an Mitarbeiterinnen im Beisein des Patienten. Das Knigge-Konzept sieht vor, dass insbesondere dem neuen Patienten eine nie da gewesene Erlebnisqualität geboten wird.

Der Behandler / die Behandlerin nehmen sich für den Erstkontakt ausreichend Zeit (30 bis 60 Minuten), erfahren die Erwartungen des Patienten an die Behandlung, fragen, statt selbst zu reden, stellen den Patienten in den Mittelpunkt. Der Erfolg ist damit gesichert. Niemand kann solch einer wertschätzenden Betreuung widerstehen, der Patient fühlt sich respektiert, ernst genommen, wird an der Behandlungsplanung beteiligt. Transparente Prozesse, patientenfreundliche Sprache und der ausgezeichnete Service lassen den Wettbewerb auf die hinteren Ränge rutschen.



Und warum dies alles?

Zahnärzte wie auch Dentallabore haben inzwischen erkannt, dass die alleinige Qualität von Produkten bzw. Dienstleistungen dem Unternehmen keine Sicherheit mehr bieten. Starker Wettbewerb und ein immer stärkerer Preiskampf, aber auch veränderte Patientenbedürfnisse und Erwartungen, sind dafür verantwortlich.

Der Patient kann viel weniger die erstklassige zahnärztliche und zahntechnische Qualität beurteilen, als die Betreuungsqualität in der Praxis. Das wird und wurde in unzähligen von der Autorin durchgeführten Patientenbefragungen im Rahmen von Praxisanalysen verifiziert. Wenn Produkt- bzw. Behandlungsqualität vergleichbar sind, dann ist eine Positionierung der Praxis über ein erstklassiges Betreuungs- und Servicekonzept der Praxis das Unterscheidungsmerkmal. Ziel ist es, die Erlebnisqualität jedes einzelnen Patienten in der Praxis so zu optimieren, dass die Patientenzufriedenheit messbar steigt (Stichwort Begeisterung, Patienten zu Fans der Praxis machen), dadurch die Bereitschaft zur Akzeptanz hochwertiger Behandlungsvorschläge angeregt wird und eine solide Empfehlungskultur zu verlässlichen neuen Patientenkontakten führt. Das Knigge Service- und Betreuungskonzept hat zum Ziel, in den Köpfen der Patienten als einzigartig und unverwechselbar wahrgenommen zu werden und eine nachhaltige Präsenz zu schaffen.

Der Praxisknigge macht nicht Halt an den Grenzen der Praxis. Es werden auch alle Schnittstellen, so z. B. die Schnittstelle Praxis und Labor, Praxis und Überweiser etc. in das Konzept integriert. Es werden auch alle externen Partner der Praxis zu Mindest-Knigge-Standards verpflichtet, wenn sie weiterhin Partner der Praxis bleiben wollen. So entsteht eine neue Qualität in der Praxis, aber auch die Qualität an der Schnittstelle Praxis und Labor, Praxis und Überweiser wird deutlich verbessert. Und gerade diese neue Schnittstellenqualität optimiert sowohl die Beziehung zwischen den Partnern, verringert die Fehlerquote, und unterstützt im Praxismarketing das Alleinstellungsmerkmal „Serviceexzellenz“ auf das Vortrefflichste.

Der Praxisknigge ist somit ein ganzheitliches Praxismanagementsystems, das auf Wertschätzung, Interesse, Respekt und Herzlichkeit basiert und damit alle, insbesondere jedoch die Wunschklienten der Praxis, anspricht. Aber der Praxisknigge ist auch erfolgs- und gewinnorientiert – schließlich sollen sich Service und herausragende Behandlungs- und Betreuungsqualität auch wirtschaftlich vorteilhaft darstellen.

SYBILLE DAVID

Beratung und Coaching
für Zahnarztpraxen
Zertifizierte Kniggetrainerin
64521 Groß-Gerau / Frankfurt a. Main
Tel.: 0 61 52 / 18 88 30
E-Mail: sybille_david@web.de
www.sybille-david.de






„Setzen Sie mit MIS und Esparza an Patienten 30 Implantate in 5 Tagen.“

■ 5 Tage-Intensivkurs
■ bis zu 45 Fortbildungspunkte

- **Intensives Implantattraining**
- **Offener und geschlossener Sinuslift**
- **Hart- und Weichgewebstraining**



Alle Kurse unter Anleitung hochkarätiger Experten. Bilinguale Durchführung nach europäischen OP-Standards.

Prof. Dr. med. dent. Murat Yildirim

Kontakt:

MIS Implants Technologies GmbH
Simeons carré 2 • 32423 Minden
Tel.: 0571-972762-0 • Fax: 0571-972762-62
www.esparzaenclosed.com
www.mis-implants.com