



# Der Patient ist immer auf Empfang

**Spricht man von der Kommunikation, so denkt man in der Regel an das Gespräch mit dem Patienten. Dies ist zwar korrekt, der Patientendialog ist jedoch weit umfassender und komplexer, wobei das Praxispersonal dabei eine Schlüsselrolle einnimmt!**

**Text/Bild** Daniel Izquierdo Hänni/Fotolia

Für die meisten Patienten ist der Besuch beim Zahnarzt alles andere als angenehm: Einerseits wird es den meisten schon beim Geräusch eines auf Hochtouren laufenden Bohrers mulmig, andererseits ist es wirklich unangenehm

wenn einem im Mund rumgefummelt wird. Hinzukommt die Tatsache, dass nur wenige Patienten über fundierte Kenntnisse der Zahnmedizin verfügen und daher nur selten in der Lage sind, die Komplexität einer Behandlung

wirklich zu verstehen. Mit der traurigen Folge, dass die meisten die vom Zahnarzt und dem Praxisteam erbrachte Leistung nicht wirklich zu schätzen wissen.



Diese Gegebenheiten sind die Gründe, weshalb gerade in der Zahnarztpraxis die Kommunikation mit dem Patienten besonders wichtig ist. Und: Das Praxispersonal nimmt dabei eine überaus bedeutende Rolle ein.

**Mehr als nur zahnmedizinische Assistenz**

Die außerordentliche Bedeutung des Praxisteams im Umgang mit den Patienten kommt nicht von ungefähr, denn aus der Sicht der Marketingprofis unterliegt eine Zahnarztpraxis den Regeln des sogenannten Dienstleistungsmarketing. Und eine dieser Regeln besagt, dass das Personal für die Konsumenten – in unserem Falle also die Patienten – als Ansprechpartner von großer Wichtigkeit ist. Denn es sind ja schließlich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche die Patienten empfangen und umsorgen. Es ist in der Regel das Personal – und nicht nur der Zahnarzt selber – das Fragen beantwortet und Zweifel ausräumt. Kurzum, das Praxisteam ist nicht nur da, um den Zahnarzt bei der Behandlung zu assistieren, aus der Sicht des Marketing sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vor allem Ansprechpartner und Vertrauenspersonen für die Patienten der Zahnarztpraxis.

Diese Tatsache wertet zweifelsohne die Rolle des Praxispersonals auf. Das bedeutet aber auch, dass man sich dieser besonderen Verantwortung bewusst sein und entsprechend professionell handeln muss.

**Respekt, Unbehagen und Angst**

Für das Praxispersonal ist der Aufenthalt in der Zahnarztpraxis Berufsalltag, für die meisten Patienten ist der Besuch beim Zahnarzt jedoch alles andere als alltäglich. Und, wie bereits zu Beginn erwähnt, kaum einer geht wirklich gerne zum Zahnarzt. Schon eine Routinekontrolle ist mit Respekt oder Unbehagen verbunden, ganz zu schweigen von komplizierten Behandlungen mit chirurgischen Eingriffen, auf die man gut und gerne verzichten würde. Dieses Unbehagen führt nicht nur bei Angstpatienten dazu, dass sie nervös in die Zahnarztpraxis kommen, entsprechend feinfühlig sind und oft bei jeder Kleinigkeit überreagieren.

Wir alle wissen, dass es keine bessere Art der Werbung für eine Zahnarztpraxis gibt als die Mund-zu-Mund Propaganda. Damit diese jedoch funktioniert, steht man in der

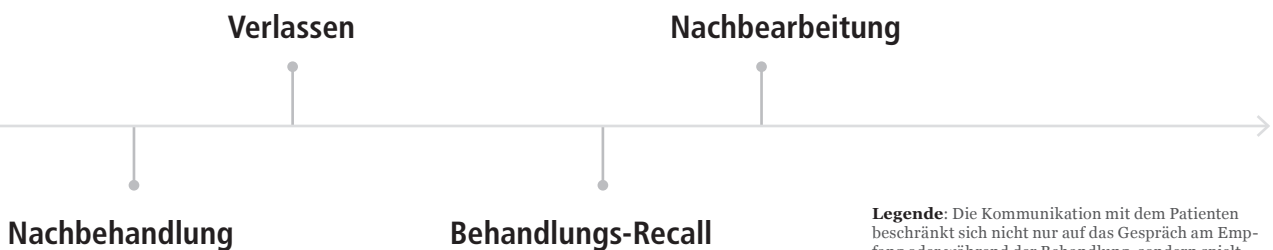
Zahnmedizin immer wieder vor der großen Herausforderung, den eher unangenehmen Praxisbesuch in eine angenehme Erfahrung umzuwandeln. Die einzigen, die in der Lage sind dieses Wunder zu vollbringen, sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zahnarztpraxis, und zwar jeder einzelne, vom Chef bis hin zur Hilfskraft. Dabei gilt es, bewusst mit dem Patienten umzugehen, genau zu wissen, wie man ein Gespräch zu führen hat oder wie man auf Unbehagen oder Zweifel kompetent reagiert. Dieses Wissen möchte ich Ihnen in meinen kommenden Beiträgen mit auf den Weg geben – damit die Kommunikation in Ihrer Praxis gelingt und Ihre Patienten etwas positiver auf den nächsten Zahnarztbesuch blicken können. *re*

[www.swissdentalmarketing.com](http://www.swissdentalmarketing.com)



Daniel Izquierdo Hänni ist seit über 25 Jahren in der Marketing- und Kommunikationsbranche tätig. Die Eigenheiten von Zahnarztpraxen kennt er aufgrund diverser Mandate im Dentalbereich, wobei er unzählige Zahnarztpraxen besucht und Informations- und Motivationsvorträge an Universitäten und Instituten gehalten hat.

Sein erster Beitrag „Der Patient ist immer auf Empfang“ bildet den Auftakt seiner recall-Kolumne, in der er sich mit der Kommunikation in Zahnarztpraxen beschäftigt und hilfreiche Tipps bereithält, die einfach und gut umzusetzen sind.



**Legende:** Die Kommunikation mit dem Patienten beschränkt sich nicht nur auf das Gespräch am Empfang oder während der Behandlung, sondern spielt in jeder einzelnen Phase des Patientenkontaktes eine wichtige Rolle.