

# recall®

## Diagnostik

Hohe Verantwortung im  
Vorfeld der Therapie

## Schulterblick

Das Loser-  
Gewinnspiel



TITELTHEMA

# ABRECHNUNG

# Lampe aus, Türe zu

**Ein Patient, der in die Zahnarztpraxis tritt, sucht die Hilfe von Dentalspezialisten. Profi zu sein bedeutet dabei nicht nur Experte im Bereich der Zahnmedizin zu sein, sondern den Patienten in jeder Phase des Praxisbesuches kompetent zu begleiten.**

Text Daniel Izquierdo Hänni

Grundlegend dabei ist, dass bei der Terminplanung unbedingt die entsprechenden Zeiten eingeplant werden – ganz nach dem Motto „lieber fünf Minuten mehr“. Unabhängig davon gibt es verschiedenste Möglichkeiten, um den Patienten das Gefühl vom „sich Zeit nehmen“ zu vermitteln. Damit wären wir wieder bei der nicht-verbalen Kommunikation in der Zahnarztpraxis, die wir bereits in einer der vorherigen recall-Ausgabe angesprochen hatten.

## TÜRE SCHLIESSEN

Sowohl während der Behandlung – schon aus Intimitätsgründen – als auch nach dem Eingriff sollte die Türe zum Behandlungszimmer geschlossen sein. Eine offene Tür gibt unbewusst zu verstehen, dass der Zahnarzt respektive des entsprechenden Personals gehen müssen, oder dass man den Patienten „raus haben“ möchte. Schließt ihr die Tür zum Beispiel nach dem Abgang des Zahnarztes wieder, so signalisiert ihr, dass ihr selbst durchaus noch Zeit für den Patienten habt.

## LICHT AUSSCHALTEN UND HANDSCHUHE AUSZIEHEN

Auf keinen Fall solltet ihr diese zwei Punkte vergessen und gleich nach der Behandlung umsetzen. Damit gebt ihr dem Unterbewusstsein des Patienten zu verstehen, dass die Intervention abgeschlossen ist und er sich jetzt wirklich entspannen kann.

## NOCH NICHT AUFRÄUMEN

Es kommt nicht selten vor, dass man bereits anfängt aufzuräumen, noch während man mit dem Patienten spricht – und seien es nur kleine Dinge, ganz unbewusst. Das ist nicht sehr taktvoll. Denn ihr gebt diesem auf diese Weise zu verstehen, dass ihr keine Zeit mehr für ihn habt. Also, erst mit dem Aufräumen beginnen, nachdem ihr den Patienten aus dem Behandlungszimmer zum Empfang begleitet habt.

## WICHTIGES AUF AUGENHÖHE

Solltet ihr dem Patienten noch ein paar wichtige Erklärungen geben – etwa zur Nachbehandlung zu Hause – oder hat er noch Fragen, die zu beantworten wären, so macht das immer auf Augenhöhe. Sitzt der Patient noch im Behandlungsstuhl, nehmt euch einen Hocker und setzt euch ebenfalls hin. Eure Worte werden auf diese Weise viel besser wahrgenommen, abgesehen davon, dass ihr eurem Patienten so wieder zu verstehen gebt, dass ihre euch die Zeit nehmt und ihm zuhört. *re*



**Daniel Izquierdo Hänni**

MARKETING- UND KOMMUNIKATIONSPROFI

E-Mail: [info@swissdentalmarketing.com](mailto:info@swissdentalmarketing.com)

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

Anzeige

**XYLINETTEN**  
LUTSCH-BONBONS

**XYLITOL**  
DROPS

**XYLITOL**  
KAUGUMMI

**Fruchtig-süße Xylitol-Produkte.**  
Die optimale Kariesprophylaxe für zwischendurch

**ABC Dental Care**  
Ihr Shop für Zahnpflegeprodukte

Es gibt viele gute Gründe, uns Ihren Patienten zu empfehlen:

- Direktversand an Ihre Patienten
- Alles aus einer Hand rund um häusliche Prophylaxe
- Kauf auf Rechnung
- EHI geprüfter Onlineshop
- Premium Marken

**WWW.ABC-DENTAL-CARE.DE**

BESTE QUALITÄT – UNSERE PREMIUM MARKEN IM ABC ONLINE SHOP

Oral-B, TePe, BioRepair, CURAPROX, PHILIPS, Colgate, wellsamed, elmex