Abb. 6: Auch die große Behandlungspause sollte besser vermieden werden. Nicht jeder Patient wird mit Interesse die Wartezeit zur Inspektion der Instrumente nutzen.

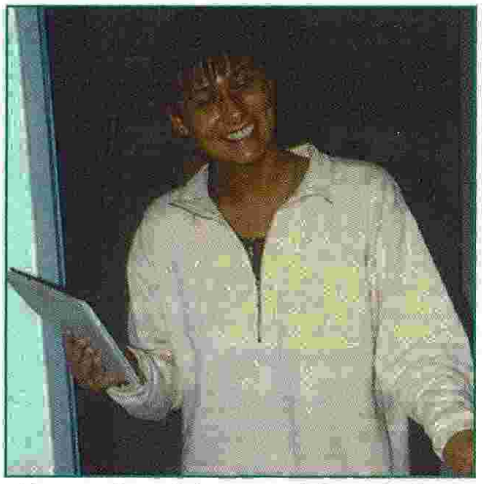


Abb. 7: Ein freundliches, persönliches Aufrufen des Patienten im Wartezimmer hebt die Stimmung auf beiden Seiten.

chen. Informationsfluss in der Praxis, Büro-Kommunikation, perfekte Arbeitsvorbereitung, Pannenfreiheit durch Checklisten, Mitarbeiter-Motivation und -Schulung, Bestellsystem sowie Strukturierung des Behandlungsablaufs und des Patientenmanagements werden vorgestellt und diskutiert.

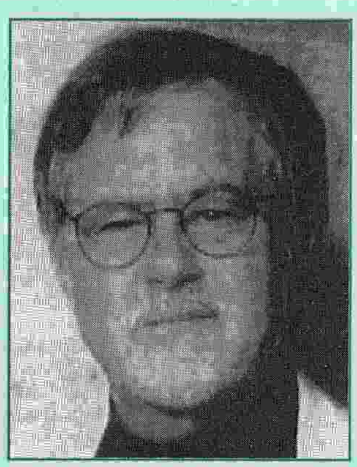
Ein weiterer Schwerpunkt des Seminars ist die detaillierte Darstellung der oft so genannten „Wohlfühlpraxis", die darauf abzielt, dem Patienten mit vielen kleinen Details die Behandlung so angenehm wie möglich zu gestalten, ihm das Gefühl zu geben, willkommener Gast in der Praxis zu sein. Er ist es ja, der die Gehälter zahlt, nicht die Sparkasse.

Das Seminar ist gut gefüllt mit zahllosen praktischen Beispielen, positiven wie negativen, aus eigener reicher Erfahrung; sozusagen mit vielen „klinischen Fällen". Als Beispiel seien die schmerzlose Anästhesie und das perfekte Anlegen von Kofferdam zu nennen.

„Das Wichtigste: Die Basis eines Gesprächs zur Sanierung und zum Erhalt der Zähne muss ein im Kopf und in den Fingern des Zahnarztes lebendiges, qualitätsorientiertes Behandlungskonzept sein. Wenn eine Vision davon da ist, ist es auch leicht, dem Patienten das anzubieten, was optimal für ihn ist", so Dr. Cramer. Und sich von Patienten zu trennen, die „nur keine Zahnschmerzen haben wollen". Und dann sei es auch leicht, auf dieser Basis die Praxisstrukturen zu optimieren.

Die „Tricks" und „Verkaufsgespräche" – negativ besetzte Begriffe – erübrigten sich, wenn dann noch das Beratungs- und Betreuungskonzept stimmig ist. Oder kennen Sie einen Arzt, der seinen Patienten eine neue Hüfte oder ein EKG „verkauft"? Daher sind reine Marketingbemühungen ohne die entsprechende fachliche Qualifikation langfristig ein Bumerang und führen in eine Sackgasse.

Das Tages-Seminar eignet sich hervorragend als Team-Kurs (vor allem der Chef muss mitkommen), so Dr. Cramer. Teile daraus sind auch als Tagungsbeitrag zu verwenden. Es existiere zudem ein sehr umfangreiches Script. ■



Dr. Michael Cramer,
Jahrgang 1943, Ausbildung und Assistentenzeit in Köln. Frühzeitige intensive Fortbildung in allen Sparten präventiver und rekonstruktiver Zahnheilkunde. 1975 Niederlassung in Overath, seit 1990 als reine Privatpraxis. Seit 2000 Praxisgemeinschaft mit dem Oralchirurgen Dr. Matthias Stamm. Von 1992 bis 1994 Vorsitzender der Studiengruppe für Restaurative Zahnheilkunde. Vielfältige Referententätigkeit, Veröffentlichungen und fachliche Aktivitäten. Mitglied der Fortbildungskommission der Zahnärztekammer Nordrhein.

Arbeitsschwerpunkte:
Prävention, Parodontologie, Endodontie, Funktionstherapie, Vollkeramik, systematische Rekonstruktion vielschichtig behandlungsbedürftiger Problemfälle mit nachfolgendem Erhaltungskonzept.