

OLIVER BRENDEL

Die 5-Sterne- Praxis



ERFOLGSSTRATEGIEN FÜR DEN
AMBITIONIERTEN ZAHNARZT



Die 5-Sterne-Praxis

Oliver Brendel

OLIVER BRENDEL



Die 5-Sterne- Praxis



ERFOLGSSTRATEGIEN FÜR DEN
AMBITIONIERTEN ZAHNARZT

 QUINTESSENCE PUBLISHING

Berlin, Barcelona, Chicago, Istanbul, London, Mailand, Mexiko-Stadt,
Moskau, Paris, Prag, Seoul, Tokio, Warschau



Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.



Postfach 42 04 52; D-12064 Berlin
Ifenpfad 2-4, D-12107 Berlin

Copyright © 2018 Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Lektorat, Layout und Herstellung: Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin

ISBN: 978-3-86867-381-4
Printed in Croatia



★ Widmung

Meiner sehr geduldigen Frau Mirjam, die mir mit kompetentem fachlichen Rat zur Seite stand

Meinen Kindern Maximilian und Lara

Meinen Eltern mit tief empfundenem Dank

Meinen Lehrern

Geleitwort von Dr. Siegfried Marquardt

*„Nicht Erfolg ist der Schlüssel zum Glück, sondern Glück ist der Schlüssel zum Erfolg. Wenn du gerne tust, was du tust, wirst du auch erfolgreich sein.“
(Albert Schweitzer)*



Oliver Brendel ist Zahnarzt aus Leidenschaft – und ein glücklicher – und daher erfolgreich! Zudem zeichnet ihn der Glaube an eine Gemeinschaft aus, in der fachlicher und unternehmerischer Austausch jeden Einzelnen Schritt für Schritt besser macht. Als Gründungsmitglied des Seattle Study Club Tegernsee hat er sich dieser Philosophie hingegeben, den Praxisalltag, aber auch sein Leben insgesamt als „University without walls“ zu verstehen – ein unaufhörliches Lernen ohne Grenzen und: gemeinsam besser werden, zusammen mit den Besten.

Das vorliegende Buch ist die logische Konsequenz. Es gibt einen spannenden Einblick in die Strukturen einer modernen und erfolgreichen Zahnarztpraxis. Die fachliche Expertise sollte bei uns Zahnärzten außer Frage stehen – dafür haben wir hart gearbeitet, viel gelernt und auch gelehrt. Als Unternehmer aber haben wir andere Herausforderungen zu meistern, die selten so groß gewesen sind wie aktuell. Nicht nur gesundheitspolitische Aspekte prägen den Praxisalltag, es sind vor allem die unterschiedlichen Ansprüche und Erwartungshaltungen unserer Gesellschaft, die den Umgang mit unseren Patienten in den letzten Jahren veränderten. Die Erkenntnis, dass die Zahnarztpraxis im Wesentlichen Dienstleister ist, bildet eine neue Grundlage und Verantwortung, die wir in der Universität so nicht gelehrt bekommen haben.

Oliver Brendel hat es verstanden, neben seiner unbestritten hohen fachlichen Kompetenz maßgebliche Leitgedanken in seinem Unternehmen zu etablieren. Den Dienst am Patienten nimmt er nicht nur wörtlich, er zelebriert geradezu den in vielerlei Hinsicht optimierten Umgang mit seinen Kunden.

Prof. Götz Werner, der erfolgreiche Gründer der Drogeriemarktkette „dm“, prägte die Einsicht, dass ein Unternehmen stets mit drei Kategorien von Kunden umzugehen hat: den Zuliefererkunden (in unserem Bereich: Partner, zahntechnisches Labor, Industrie, Depot), den Mitarbeiterkunden (unsere Mitarbeiter) und den Konsumkunden (unsere Patienten). Diese er-



Geleitwort von Dr. Siegfried Marquardt

folgreiche Philosophie hat Oliver Brendel auf das „System Zahnarztpraxis“ übertragen und begründet zu Recht: Alle Beteiligten sind letztendlich Kunden und sollten jeweils auch als König Kunde behandelt werden.

Als Kollege und langjähriger Freund durfte und darf ich Zeuge seiner authentischen Entwicklung sein. Seine Gedanken, Erlebnisse und Anregungen werden tagtäglich in unseren SSC-Praxen gelebt. Lassen Sie sich inspirieren und freuen Sie sich auf Ihren Erfolg. Der Erfolg selbst ist keine Tür, die man einfach öffnen kann, sondern eine lange Treppe, die bewusst – und mitunter mühsam – zu besteigen ist. Mit dem vorliegenden Buch haben Sie die ersten Stufen bereits gemeistert. Viel Spaß beim Lesen und Umsetzen.

Dr. Siegfried Marquardt

Spezialist für Implantologie (BDIZ-EDI, EDA)

Spezialist für Ästhetik und Funktion in der Zahnmedizin (DGÄZ)

Active Member European Academy of Esthetic Dentistry (EAED)

Director und Gründer des Seattle Study Club Tegernsee (SSC)

Geleitwort von Bodo Uebber

Dem Wunsch nach einem Geleitwort komme ich sehr gerne nach – nicht nur, weil ich glaube, dass die Praxis und das Management von Oliver Brendel das Beste ist, was mir in meiner langen „Zahnarzt-Laufbahn“ über den Weg gelaufen ist, sondern weil er mit seiner persönlichen Note dem Ganzen noch die Krone aufsetzt.

Meine Laufbahn als Patient begann in jungen Jahren mit einem Unfall an den beiden oberen Einsern mit dem Ergebnis, dass ich schon sehr früh die Bekanntschaft mit Kronen gemacht habe. Es ging weiter mit nicht besonders guter Zahnpflege. Dieser Mangel wurde dann mit Amalgam „ausgeglichen“. Zu diesem Zeitpunkt fing ich an, mir die besten Zahnärzte zu suchen, um den besten Service, die beste Qualität, den besten Rat und das beste Material zu bekommen – es sind ja die eigenen Zähne, die ich solange wie möglich behalten wollte. Nebenbei sei bemerkt, dass der beste Zahnarzt eigentlich der Patient selbst ist. Die richtige Pflege in der richtigen Frequenz würde jedem Patienten vieles ersparen.

Was macht nun eine gute Zahnarztpraxis und guten Patientenservice aus? Nach vielen schlechten Erlebnissen kann ich heute sagen, dass ich beim besten Zahnarzt angekommen bin und dort auch bleiben werde. Wie kam es dazu?

Erstens: eine Empfehlung. Ich bekam eine recht zuverlässige Empfehlung. Das ist ein guter Anfang, leider aber auch keine sichere Gewährleistung, weil ich immer eine Empfehlung hatte. Aber ohne geht es eben auch nicht.

Zweitens: die Praxis. Der gesamte Wohlfühlfaktor ist wichtig. Die Rezeption gibt einen ersten Eindruck – wie freundlich und zuvorkommend sind die Mitarbeiter? Gibt es eine angenehme Wartezone, ggf. auch einen separaten Raum, in den man sich ungestört zurückziehen kann?

Drittens: die Behandlung. Das ist sicherlich der schwierigste Punkt, die schwierigste Einschätzung. Eine gute Behandlung fängt mit einer umfassenden Beratung und Analyse an. Wer meint, dass man schon nach 5 Minuten die richtige Diagnose geben kann, ist auf dem Holzweg. Mehrere Stunden Zeit nehmen, eine Betrachtung aus verschiedenen Blickwinkeln, die Historie





des „Leidensweges“ erfragen und ggf. ein weiterer Termin – das kann schon sehr früh zeigen, ob man als Patient ernst genommen wird.

Wenn man dann in der ersten Behandlung von einer technisch hochwertigen Arbeit überzeugt wird, gepflegte technische Anlagen sieht und einen bequemen Behandlungsstuhl erleben darf, ist ein weiterer Schritt getan.

Aber auch Sympathie und Vertrauen zum Zahnarzt gehören dazu. Die spiegeln sich nicht nur in den kurzen Phasen der Kommunikation wider, sondern auch in den Gesprächen zwischen Assistenz und Arzt. Wie freundlich gehen alle miteinander um? Wie konzentriert wird zusammengearbeitet? Zwischendrin gibt der Arzt Hinweise, was nun gerade oder gleich gemacht wird. So ist man als Patient immer im Bilde.

Viertens: die Spezialisierung. Es ist erst einmal ein Schock, wenn man für ein Implantat zu einem anderen Arzt geschickt wird. Aber am Ende ist es aus fachlicher Sicht das Beste, was einem passieren kann. Spezialisierung verbessert die Qualität und erhöht das Vertrauen in den eigenen Zahnarzt, der nicht alles zwangsläufig selbst machen will.

Fünftens: die Nachbehandlung. Diese sollte ebenso perfekt und angenehm sein. Dazu gehört eine gute Beratung über die generelle Pflege. Selbst die Zahnbürste ist wichtiges Thema.

Im Falle von Oliver Brendel kommt noch hinzu, dass er sich fortlaufend weiterbildet und sein Wissen an andere weitergibt. Um stets auf dem neuesten Stand der Technik zu sein, investiert er viel Zeit. Er ist ein Perfektionist. Das macht ihn in meinen Augen zu dem besten Arzt und seine Praxis zu der mit dem besten Management. Als Patient würde ich mir immer ihn aussuchen!

Bodo Uebber

*Vorstandsmitglied der Daimler AG, Finanzen & Controlling/
Daimler Financial Services, Stuttgart*

Vorwort



Gratulation, Sie haben den ersten Schritt getan! Sie haben dieses Buch in die Hand genommen, weil Sie sich verbessern möchten – vielleicht sogar verändern. Sie haben erkannt, dass Stillstand Rückschritt ist oder dass sich etwas in Ihrer Praxis verändern muss. Wir sind selbst unseres Glückes Schmied und wir können uns schon lange nicht mehr darauf ausruhen, dass wir ein erfolgreiches Studium abgeschlossen oder einen „guten Job“ haben oder einfach ein netter Kerl oder ein nettes Mädel sind. Das Gute daran ist: Sie haben es erkannt – die meisten anderen Zahnärzte nicht. Das ist ein nicht zu unterschätzender Wettbewerbsvorteil, wie wir noch sehen werden.

Eines haben sie uns im Studium – mehr oder weniger – beigebracht: wie wir unseren Job zu erledigen haben. Zumindest in der Praxis. Die Rahmenbedingungen für Ihren (Praxis-)Erfolg müssen Sie jedoch selbst schaffen! Wie Sie noch sehen werden, liegt es zu 90 % an Ihnen, ob Sie Erfolg haben werden oder nicht (nach Malcolm Gladwell* basiert Erfolg zu 10 % auf Glück, zu 10 % auf Talent und zu 80 % auf Fleiß, Ehrgeiz und Disziplin). Die meisten Faktoren dafür können Sie maßgeblich beeinflussen.

Dieses Buch ist keine amerikanische Anleitung zu einer Erfolgsgeschichte und basiert auch nicht auf halb seriöser „Tschakka, du schaffst es“-Motivation. Es fordert einzig und allein Ihre Bereitschaft, etwas zu ändern und an sich zu arbeiten. Ohne Wenn und Aber. Und offen gestanden ist diese Bereitschaft für jeden von uns das Schwierigste. Aber es ist die Grundlage für eine notwendige Änderung. Gehen wir es an, dann haben wir ERFOLG!

Ihr
Oliver Brendel

* Malcolm Gladwell: Überflieger: Warum manche Menschen erfolgreich sind – und andere nicht. München: Piper 2010.



Einführung

Zu meiner Person: Ich bin seit mehr als 20 Jahren immer noch mit Leidenschaft Zahnarzt. Das, was mich treibt, ist nicht nur die Liebe für die Perfektion in unserem Beruf, sondern auch die Begeisterung, ein (kleines) Unternehmen zu leiten und selbst verantwortlich zu sein für mein eigenes Tun. Ich wollte von Anfang an eine andere Art der Zahnheilkunde betreiben – keine „Massenzahnheilkunde“ – und ich wollte Erfolg haben. Die Art und Weise, einen Betrieb erfolgreich zu führen, habe ich mir abgeschaut, antrainiert und erarbeitet, hart erarbeitet. Ich hatte von Anfang an das Glück, gute Lehrer zu haben, und die Bereitschaft, an mir zu arbeiten und immer und jeden Tag über den Tellerrand zu schauen und erfolgreiche bzw. weniger erfolgreiche Menschen zu studieren.

Ich bin nunmehr 49 Jahre alt, bin in einer zahnärztlichen Partnerschaft, habe 35 Angestellte, setze mit unserer Praxis mehr als 4,9 Mio. Euro um und gehöre in der Einkommensstruktur der Zahnärzte zu den oberen 0,5%. Habe ich einen außergewöhnlichen IQ? Eher nicht, aber ich habe von Anfang an die vier Grundprinzipien für Erfolg (Disziplin, Fleiß, Ehrgeiz und Leidenschaft) verinnerlicht und mir eine strikte Arbeits- und Handlungsweise antrainiert. Dies kann sich jeder Mensch aneignen – auch Sie! Sie benötigen nur das Eine: den Willen dazu.

Viele herausragende Persönlichkeiten sind in ihrem früheren Leben völlig gescheitert. Abraham Lincoln war aus heutiger Sicht ein Versager, Albert Einstein fiel durch sein Examen, Edison scheiterte oft und in mehr Experimenten als jeder andere Wissenschaftler. Aber sie alle hatten eines gemeinsam: Beharrlichkeit und den Glauben an sich selbst. Dies sind die Schlüsselfaktoren für Erfolg.

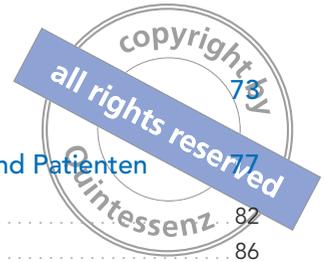


Inhalt

Einführung	
1 Kurze Marktanalyse	
2 Erfolg: Was macht ihn aus?	7
Individuelle Erfolgsfaktoren	7
Fünf praxisbezogene Erfolgsfaktoren	9
3 Masse, Mittelmäßigkeit und der Mount Everest	19
4 Ihre Mitarbeiter	23
Mitarbeiterstärken stärken	27
Vertrauen von Mitarbeitern erlangen	28
Neue Mitarbeiter	30
Arbeitsplatzbeschreibung	34
Tätigkeitsbereiche in der zahnärztlichen Praxis	35
Richtiger Einsatz von Mitarbeitern	49
Werkzeuge zur Mitarbeiterführung	50
5 Persönliche Arbeitsmethodik	55
Regeln und Disziplin	55
Zeitmanagement	56
Führen und Behandeln	58
Unterstützung nicht nur am Telefon: meine Sekretärin	59
Gute Selbstorganisation	60
6 Management einer Zahnarzt-/Arztpraxis	63
Für Ziele sorgen	65
Operatives Controlling	67
Das Bestellbuch	70

★ **Inhalt**

★ 7	Verlässliche Partner an Ihrer Seite	
★ 8	Wertestrategie gegenüber Mitarbeitern und Patienten	
	Ihre Mitarbeiter – der Schlüssel zum Erfolg	82
	Patientenbindung	86
	Mitarbeiterbindung	91
	Das Credo	92
	Die drei Stufen der Dienstleistung	92
	Zwölf Grundsätze unserer Praxisphilosophie	94
	Line-up	96
	Die richtige Wert-Schätzung Ihrer Dienst-Leistung	98
★ 9	Marketing: Was funktioniert und was nicht?	101
	Print	102
	Zielgruppen	104
	Online	105
	Empfehlungen durch Patienten	107
★ 10	Das 1x1 der Patientenpsychologie	109
	Gut überzeugen	111
	Das erfolgreiche Beratungsgespräch	117
★ 11	Exkurs: Führen und Motivieren	129
	Werte und Bedürfnisse	129
	Die Formel zum Glück	132
	Seien Sie eine gute Führungskraft	132
	Sieben Schritte, um langfristig und nachhaltig zu motivieren	133
★ 12	Schlusswort	137
	Der Autor	138





Kurze Marktanalyse

Bringen wir es auf den Punkt: Wer Zahnheilkunde studiert, um später viel Geld zu verdienen, hat auf das falsche Pferd gesetzt. Die Berufswahl sollte primär anderen Zielen folgen. Und heute sollte es jedem Zahnmedizinstudenten klar sein, dass sich die Zeiten geändert haben. Mit Zahnheilkunde ist nicht mehr ohne Weiteres viel Geld zu verdienen. Und das ist auch richtig so. Wie in allen anderen Berufen auch sollte es hier keinen Automatismus für hohes Einkommen geben. Wer Leistung bringt, geschäftstüchtig ist, mit einem eigenen Konzept überzeugt und fachlich top ist, sollte auch entsprechend verdienen können und nicht durch Regularien, fragwürdige Gesetzgebung und versicherungstechnische Gängeleien in seiner persönlichen Entfaltung behindert werden. Der freie Berufsstand – und hier geht es nicht nur um die Ärzte – ist in seiner Existenz bedrohter denn je. Innovative Konzepte, marktkonformes, strategisches und unternehmerisches Handeln werden im Keim erstickt. Eine Flut unsinniger Bestimmungen verleidet einem die Freude am Beruf.



Selbständig (selbst und ständig) zu sein, eigene Entscheidungen zu treffen und sein (kleines) eigenes Unternehmen zu führen, das hat für mich von je her eine große Faszination ausgeübt. Können Sie sich vorstellen, in den Strukturen eines Großkonzerns zu arbeiten, dem guten Willen Ihres vielleicht noch inkompetenten Vorgesetzten ausgeliefert zu sein und bis zu Ihrem Rentenalter auf mittlerer Führungsebene zu versauern? Dies kam für mich nie in Frage. Entweder oben oder gar nicht. Und anstatt ständig zu lamentieren und die vielleicht ungünstigen Rahmenbedingungen zu beklagen, wäre es doch besser, die eigene Energie in lohnendere Projekte zu investieren. Selbstmitleid bringt einen nicht weiter. Ganz im Gegenteil.

Ein paar Fakten vorab: Das durchschnittliche Jahreseinkommen eines Zahnarztes vor Abzug der Steuern lag im bundesweiten Durchschnitt im Jahr 2013 bei 133.800 Euro. Klingt nicht schlecht, könnte man meinen. Doch dazu später. Bemerkenswert ist, dass immerhin 50% der Kollegen weniger als 133.000 Euro im Jahr verdienen. Im Vergleich zum Jahr 1976 ist das Realeinkommen der Zahnärzte um ein Drittel zurückgegangen.

Im Mittel arbeitete der deutsche Zahnarzt im Jahr 2013 etwa 47 Stunden, davon 34 Stunden behandelnd, den Rest brauchte er für Verwaltungstätigkeiten. Der Arbeitsdurchschnitt aller Erwerbstätigen liegt bundesweit bei 35 Stunden pro Woche. Leistung ist Arbeit pro Zeit. Ich finde es immer noch höchst bewundernswert, wie es Kollegen schaffen, auch noch mit deutlich mehr als 30 Berufsjahren auf dem Buckel, von einem ins nächste Behandlungszimmer zu rennen und Akkordarbeit am Patienten zu vollbringen. Das Ganze wohlgernekt im Schnitt sieben Stunden pro Tag. Ich könnte das nicht!

Im Schnitt muss der Zahnarzt 255 Euro pro Stunde erwirtschaften, um auf ein durchschnittliches Jahreseinkommen von 133.800 Euro zu kommen. Wenn der Kollege sich für eine 2-flächige Füllung bei einer reinen Kassenbehandlung mehr als fünfzehn Minuten Zeit nimmt, arbeitet er schon defizitär. Über Qualitätsmanagement müssen wir hier nicht mehr sprechen und über herausragende qualitätsorientierte Zahnheilkunde schon gar nicht.

1997 lagen die Zahnärzte mit ihrem Einkommen noch im Mittelfeld der Facharztgruppen und im Jahr 2011 verschlechterte sich die Lage der Zahnärzte noch einmal deutlich, sodass die Zahnärzte nunmehr zu den Facharztgruppen mit den niedrigsten Einkommen gehören. Im Gegenzug

erhöhte sich das Finanzierungsvolumen bei Neugründung einer Zahnarztpraxis kontinuierlich auf 417.000 Euro im Jahr 2012/2013. Damit liegt das Finanzierungsvolumen der Zahnärzte mit an der Spitze der erfassten Facharztgruppen.

Die Einkommen der Zahnärzte streuen sehr stark. Fast 10 % erreichen nicht einmal einen Einnahme-Überschuss von 50.000 Euro. Dagegen hatten 9,8 % aller Zahnärzte in den alten Bundesländern und 3,5 % aller Zahnärzte in den neuen Bundesländern ein zu versteuerndes Jahreseinkommen von über 250.000 Euro.

Kommen wir noch einmal zum zu versteuernden Durchschnittseinkommen: Von diesem verfügbaren Einkommen muss der Zahnarzt den Lebensunterhalt für sich und seine Familie bestreiten, nebenbei Rücklagen bilden und zusätzlich Anschaffungen für die Praxis ermöglichen. Vielen Zahnärzten ist es nicht mehr möglich, ihren Patienten innovative Behandlungsmethoden anzubieten. Auch notwendige Aufwendungen zur Qualifizierung des Praxispersonals durch permanente Fortbildungen werden hierdurch gefährdet.

Nur wer sich und seine Mitarbeiter stetig weiterbildet, am Puls der Zeit bleibt und innovative Konzepte entwickelt, kann und wird auf dem Markt bestehen. Die beschränkten Verdienstmöglichkeiten konterkarieren dies eindrücklich.

Auch der demografische Wandel und die Veränderung der Krankheitsbilder tragen zum notwendigen Paradigmenwechsel bei. Im Jahr 1983 wies im Durchschnitt ein Zwölfjähriger in Deutschland an sieben Zähnen Karies auf, im Jahr 2005 war dies im Schnitt nur noch an 0,7 Zähnen der Fall. Demgegenüber besteht eine immer größere Nachfrage auf dem Gebiet der geriatrischen Zahnheilkunde, und das Krankheitsbild scheint sich zu verlagern: von der Karies auf die Parodontitis.

Die Anzahl der Vertragszahnärzte in Gesamtdeutschland ist von 46.000 im Jahr 1992 auf über 60.000 Zahnärzte im Jahr 2015 angestiegen. Das heißt, im Jahr 1994 kamen auf jeden Zahnarzt 1.377 Einwohner gegenüber 1.148 Einwohner pro Zahnarzt im Jahr 2014 (Abb. 1 und 2).

Diese harten Rahmenbedingungen müssen wir kennen, um unseren Betrieb erfolgreich aufzustellen und langfristig und nachhaltig erfolgreich zu sein. Für mich ist es immer wieder erschreckend und höchst befremdlich, wenn ich mich mit jungen Kollegen über deren Visionen und Konzepte

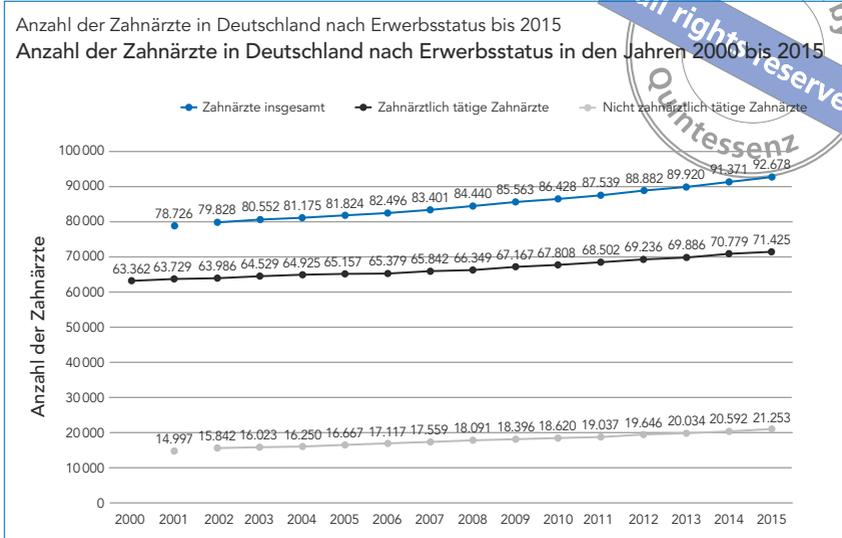


Abb. 1 Anzahl der Zahnärzte; Quelle: Statistisches Bundesamt.

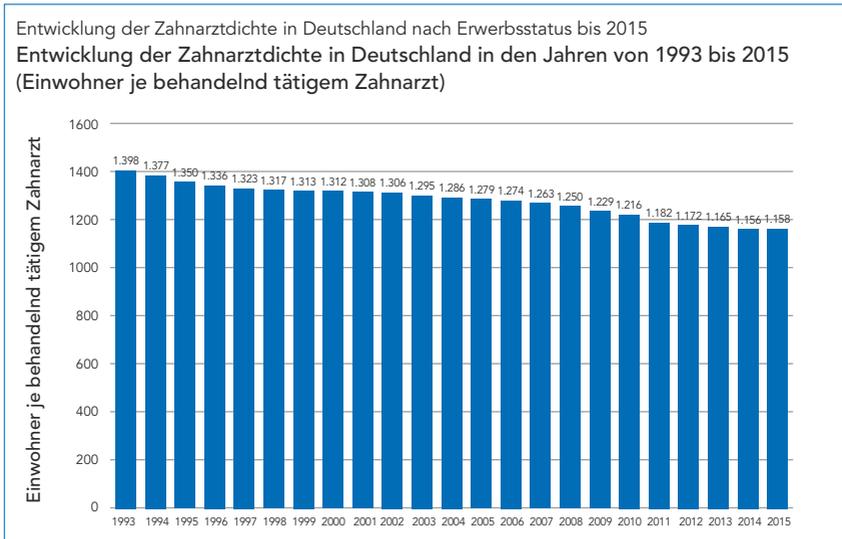


Abb. 2 Entwicklung der Zahnarztichte; Quelle: Statistisches Bundesamt, Zahnärztekammer.

unterhalte. Aber woher sollten sie es auch wissen? Im Studium wurden wir nicht über Praxisökonomie, wirtschaftliches Handeln und Unternehmensstrategien unterrichtet. Das müssen wir uns schon selbst aneignen, und ich möchte behaupten, dass dies extrem wichtige Faktoren unserer Praxen geworden sind.

Habe ich Sie mit diesen Fakten demoralisiert und desillusioniert? Nein! Ich habe Sie wach gerüttelt und ich kann Ihnen eines sicher sagen: Es sind nicht die Rahmenbedingungen, die für unseren Erfolg oder Misserfolg verantwortlich sind. Es sind wir selbst!



Erfolg: Was macht ihn aus?

Individuelle Erfolgsfaktoren

Es gibt das, was ich die individuellen Erfolgsfaktoren nenne – Persönlichkeitsfaktoren, die in uns selbst stecken oder auch nicht. Das bedeutet nicht, dass diese angeboren sind. Ganz im Gegenteil. Sie liegen versteckt, und wir selbst müssen sie wecken.

Haben Sie sich schon einmal gefragt, warum einige Menschen Erfolg haben und andere nicht? Die meisten unserer Mitmenschen würden antworten: Weil er oder sie eben Glück hatte oder überdurchschnittliches Talent. Das stimmt nur zu einem geringen Anteil!

Und bemerkenswerterweise hat Erfolg auch nicht maßgeblich mit Intelligenz zu tun. Überhaupt nicht! Denken Sie nur an Forrest Gump. Die intelligentesten Menschen, gemessen am IQ, sind oftmals überhaupt nicht erfolgreich im monetären Sinne.



Malcolm Gladwell hat in seinem Buch „Überflieger“^{*} genau hinterfragt, warum Menschen Erfolg haben und warum nicht. Die Charaktereigenschaften erfolgreicher Menschen bestehen zu 90 % aus Disziplin, Fleiß, Ehrgeiz und Leidenschaft. Und diese Menschen folgen einer bestimmten Arbeitsweise und Methodik. Lediglich 10 % des Erfolgs basiert auf Intelligenz und/oder Talent und darauf, einfach das Glück gehabt zu haben, zur richtigen Zeit am richtigen Ort gewesen zu sein.

Dafür gibt es viele prominente Beispiele: Bill Gates hatte die einmalige Gelegenheit, als einer der wenigsten Menschen in den 1970ern, an einem damals außergewöhnlich leistungsstarken Großcomputer zu arbeiten. Und das hat er ab seinem achten Lebensjahr viele Stunden lang regelmäßig getan.

Die Beatles hatten kein übermäßiges Talent. Sie spielten nur jeden Tag acht oder mehr Stunden in irgendwelchen Kellern in Hamburg und dies über viele Monate. Sie hatten damit etwas gemeinsam mit Bill Gates: die Gelegenheit, ausgiebig das zu tun, was sie gern taten. Und das taten sie mit Leidenschaft und Ehrgeiz.

Aber neben der Gelegenheit kommt ein weitaus wichtigerer Faktor zum Tragen: die 10.000-Stunden-Regel. Wissenschaftler haben festgestellt, je fortgeschrittener die Fähigkeiten, um so vernachlässigbarer wird das Talent. Echte Profis üben nicht nur mehr als Amateure – sie üben sehr viel mehr. Wie sagt ein chinesisches Sprichwort: Der Meister scheiterte öfter als es der Schüler je versucht hat.

Die Vorstellung, dass Höchstleistung bei der Ausführung einer anspruchsvollen Tätigkeit ein kritisches Minimum an Praxis erfordert, begegnet uns bei Untersuchungen des Expertentums immer wieder. Dabei kamen Wissenschaftler eben auf die magische Zahl, die wahres Expertentum ausmacht: 10.000 Stunden (vergl. Arbeiten der Psychologen K. Anders Ericsson, Ralf Krampe und Clemens Tesch-Römer). Das bedeutet, wenn Sie eine Tätigkeit 10.000 Stunden lang geübt haben, dann können Sie davon ausgehen, dass Sie Profi sind. Vielleicht geht Ihnen jetzt als Hobby-Golfer ein Licht auf. Nebenbei bemerkt wird dem Golfschwung, hinsichtlich der

* Malcolm Gladwell: Überflieger: Warum manche Menschen erfolgreich sind – und andere nicht. München: Piper 2010.

Komplexität des Bewegungsablaufes, nach Stabhochsprung der zweite Platz auf der Liste der schwierigsten Sportarten zugeordnet.

Viele meiner Assistenzärzte haben mich gefragt, wie ich es schaffe, einen wirklich perfekten Abdruck zu machen. Jetzt wissen sie es. Es ist weder Schicksal noch erfordert es übermäßiges Talent, sondern es ist das Wissen, wie der perfekte Abdruck auszusehen hat. Und dann muss schlicht und einfach immer und immer wieder geübt werden, bis Perfektion erreicht ist.

Es bedeutet aber nicht, nur für sich zu üben, sondern sich Lehrer auszusuchen, die es selbst perfekt können. „Take the best and leave the rest“ war der Ausspruch einer meiner Lehrerpersönlichkeiten. Dem ist nichts hinzuzufügen. Disziplin, Fleiß, Leidenschaft und Ehrgeiz müssen Sie leben, jeden Tag mit jeder Faser Ihres Körpers. Dann ist der Erfolg sicher.

Fünf praxisbezogene Erfolgsfaktoren

Es gibt das, was ich die „fünf Pfeiler einer erfolgreichen Praxis“ nenne. Und ich bin der festen Überzeugung, dass jeder Kollege einer Arzt- oder Zahnarztpraxis nachhaltig Erfolg haben wird, wenn er diese Pfeiler selbstkritisch und bedingungslos befolgt. Wichtig sind die Begriffe „selbstkritisch“ und „bedingungslos“. Sind wir doch von Haus aus trainiert, an maßloser Selbstüberschätzung zu leiden. Aber auch diesen Zeitgenossen und -genossinnen kann geholfen werden, wenn sie einen kompetenten Praxiscoach engagieren.

1. Erfolgsfaktor: Fachliche Qualifikation

Ich denke, es ist kein Geheimnis: Wenn Sie etwas können, fachlich gut ausgebildet sind oder gar spezialisiert, unterscheidet Sie das möglicherweise bereits von Ihrem Kollegen um die Ecke.

Das zahnmedizinische Studium kann wirklich nur als Grundausbildung gewertet werden. Wir werden in erster Linie durch unseren Chef in der Assistenzzeit geformt und durch die Lehrer, denen wir folgen. Ich kann es gar nicht oft genug betonen – gehen Sie zu den Leuten, die in ihrem Fachgebiet die absolut Besten sind. Das Problem ist, dass die Fortbildungslandschaft in Deutschland einen enormen Wandel vollzogen hat,



der leider nicht zu einer besseren Entwicklung und Ausbildung in unserem Beruf beiträgt. Warum das so ist, kann ich Ihnen nicht beantworten. Wenn Sie sich aber mit „alten Hasen“ oder den „alten Lehrern“, die schon lange dabei sind, unterhalten, dann kommen unisono die gleichen Antworten: Die heutige Zahnarzt-Generation setzt andere Schwerpunkte, nicht nur in der Zahnheilkunde. Ein gesundes Maß an realistischer Einschätzung der eigenen Fähigkeiten, gewisse Demut alten Lehrern gegenüber und Leistungsbereitschaft über normale Grenzen hinaus – das alles ist heute nicht mehr „en vogue“. Waren früher Fortbildungen bestimmter Referenten auf Monate oder sogar Jahre ausgebucht, bekommen Sie heute sofort einen Platz in der nächsten Veranstaltung, die dann auch noch schlecht besucht ist. Und das ist nicht so, weil das Thema inhaltlich nichts Neues mehr hergibt – ganz im Gegenteil.

War man vor zehn Jahren als hungriger Jungzahnarzt jedes zweite Wochenende auf einer Fortbildung, beschränkt sich die Fortbildungstätigkeit junger Kollegen heute auf zwei Fortbildungen im Jahr. Diese werden dann bei mittelmäßigen Referenten, von denen noch keiner etwas gehört hat, absolviert. Und diese Fortbildung wird dann auch noch von Firmen gesponsert. Das schafft keine fachliche Abgrenzung!

Wenn Sie als Bäcker der Beste Ihrer Zunft sein wollen, dann müssen Sie auf Wanderschaft gehen – zu jenen, die die besten Croissants, Brötchen oder was auch immer backen. Mit einem Grundrezept heben Sie sich nicht vom Bäcker um die Ecke ab, noch nicht einmal vom Discountbäcker.

Keine Frage, gute Fortbildungen sind teuer. Aber es zahlt sich tausendfach aus. Hinterfragen Sie kritisch, wer auf dem Fortbildungsmarkt schon lange präsent ist und wer in seinem Fachbereich den Guru-Status hat. Dann liegen Sie richtig.

Besuchen Sie einmal im Jahr den Kongress der wissenschaftlichen Gesellschaft Ihres Interessengebietes, machen Sie den Master oder gar Spezialisten und schaffen Sie sich einen netten Kollegenkreis ähnlich interessierter Kollegen – das puscht.



2. Erfolgsfaktor: Schöne Zähne – nur im Team

Wenn Sie jetzt ein hervorragend ausgebildeter Zahnarzt sind, dann fehlt Ihnen trotzdem ein Faktor, der ganz wesentlich zum Erfolg Ihrer Praxis beiträgt: Ihr Partner, der Zahntechniker. Und besonders hier müssen Sie für den Erfolg auf eine Vielzahl von Faktoren achten.

Betrachten Sie den Zahntechniker als Ihren gleichberechtigten Partner auf Augenhöhe. Nur weil Sie eine universitäre Ausbildung haben, stellt Sie das nicht über ihn. Was Funktion, Technik und Ästhetik betrifft, kenne ich viele Zahntechniker, die ihre Kollegen aus der Zahnmedizin locker, und ich betone: locker, in die Tasche stecken.

Sie stehen mit Ihrer Arbeit gegenüber dem Patienten an vorderster Front. Sie bringen die Zahntechnik an die Frau oder den Mann, und Ihre Patientin oder Ihr Patient sieht nicht Ihre Präparation, sondern die Prothetik, die Ihr Partner der Zahntechniker oder die Zahntechnikerin angefertigt hat. Und Sie werden mit dieser Arbeit in Verbindung gebracht.

Ein guter Zahntechniker bringt Sie voran. Er schult ihr Auge für Ästhetik, Funktion und das technisch Machbare. Und er schafft geradezu Wunder. Und Sie haben die Ehre, diese Wunderwerke einzusetzen, und Ihr Patient oder Patientin wird es Ihnen danken. Die Arbeit der Kollegen aus der Zahntechnik ist oft nicht genügend zu würdigen. Und wenn ich mir die Resultate perfekter Frontzahnkronen oder Veneers anschau, dann habe ich Demut vor meinen Partnern.

Die Auswahl Ihres richtigen, oft lebenslangen Partners ist nicht einfach. Es lohnt sich also gewissenhaft zu suchen. Ein Labor hat so auszusehen, wie ein Formel-1-Rennstall – aber nicht wie einer vor 50 Jahren. Klinisch rein muss es sein! Absolute Ordnung und Sauberkeit. Das Gleiche gilt für Gipsmodelle, die ebenfalls Visitenkarten Ihrer Praxis sind.

Gipsperlen vor allem auf den Kauflächen, Abdruckreste, wackelnde Pins etc. tragen nicht zur Vertrauensbildung bei. Schauen Sie sich die Passung der gelieferten Arbeiten unter der Lupenbrille oder besser unter dem Operationmikroskop an, und vertrauen Sie nicht auf die sogenannten Segnungen „moderner“ Zahntechnik. Sind und bleiben Sie demgegenüber ein Leben lang kritisch. Die Industrie ist nicht immer ihr Partner – die will nur verkaufen. Ich lasse mir die zahntechnischen Arbeiten zwei Tage früher liefern. Warum?



Sollte ich Änderungswünsche haben, kann man diese innerhalb von zwei Tagen gegebenenfalls noch durchführen. Die Arbeit möchte ich immer im Artikulator sehen, bevor ich sie einsetze. Wenn Sie dann mit der Arbeit Ihres Technikers oder Technikerin zufrieden sind, dann kommt der Augenblick der Wahrheit: das Einsetzen.

Vorab, ich möchte immer, dass mich die Techniker in meiner Arbeit bewerten. Sie haben richtig gelesen. Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements bewerte ich die Arbeit der Techniker: Passung, Ästhetik, Modellation usw. Genau das Gleiche möchte ich von unserem Techniker: Dieser soll Präparation, Abdruck, ausreichend Platz für die Modellation, Qualität des Gegenmodells oder -abdrucks usw. bewerten. Und ich möchte keine Lobhudelei, weil ich der Auftraggeber bin, sondern eine sehr kritische Analyse. Nur so kann ich mich verbessern und Fehler in Zukunft vermeiden. Selbstverständlich werden Arbeitsschritte wiederholt, wenn es erforderlich ist, sowohl von mir als auch von meinem Kollegen in der Zahntechnik.

Wenn ich keramische Kronen einsetze, möchte ich nicht mehr an ihnen schleifen müssen, denn ansonsten sinkt die Qualität der Arbeit. Ich hasse Einschleifen auf keramischen Restaurationen. Zudem sinkt das Vertrauen des Patienten, wenn dies erforderlich ist. Und Einschleifen an der natürlichen Gegenbezahnung ist der Supergau! Das zeigt deutlich das Unvermögen eines Zahnarztes. Sollte dies aus irgendwelchen Gründen erforderlich sein, zum Beispiel bei einem elongierten Zahn, wird der Patient VORAB unterrichtet. Sie glauben nicht, wie begeistert Patienten sind, wenn die Arbeit auf Anhieb passt! Das kennen Patienten meistens nicht. Nebenbei: Um Hyperkontakten auf Ihren Restaurationen vorzubeugen, empfiehlt es sich, ein Okklusionsprotokoll mithilfe von Shimstockfolie (Rettungsdecke) anzufertigen, eine Vorab-Handartikulation durch den Techniker durchführen zu lassen, die 7er und/oder 8er, wenn nicht Teil der Rekonstruktion, vor dem Einartikulieren aus der Okklusion zu nehmen und das Okklusionsprotokoll durch Einschleifen im Artikulator zu erfüllen. Übrigens helfen auch erstklassige Gegenkiefermodelle.

Bei umfangreichen und vor allem ästhetischen Arbeiten ist der Techniker immer vorab beim Besprechungstermin mit dem Patienten anwesend. Er ist fast der wichtigste Part im Team, wenn es um Prothetik und Ästhetik geht. Zudem schafft er gegenüber dem Patienten ein Vertrauensverhältnis und



bestärkt den Patienten in seiner Entscheidung. Auch bei der Anprobe muss er selbstverständlich dabei sein. Das gilt nicht für eine Einzelkrone am oberen 7er, jedoch dann, wenn es um funktionelle und ästhetische Parameter geht. Der Patient kann sich auch gern jederzeit im zahntechnischen Labor melden. Sie sind ein Serviceunternehmen und Ihre Partner auch.

Also schauen Sie nach einem zahntechnischen Labor, das Sie voranbringt und Wunder vollbringen kann. Das ist für Ihre Praxis ein Multiplikationsfaktor ersten Grades. Aber auch hier gilt: Qualität hat ihren Preis und Wunder kosten etwas mehr.

Ein schlechter Zahnarzt und ein guter Zahntechniker werden mehr Erfolg haben als ein guter Zahnarzt und ein schlechter Techniker! Überraschend wird es, Sie wissen es bereits, wenn beide überraschend sind, dann schaffen sie Legenden.

3. Erfolgsfaktor: *Schmerzfreie Behandlung – heutzutage ein Muss*

Wenn Sie etwas älter sind, dann können Sie sich sicher noch an die unangenehmen Situationen beim Zahnarzt erinnern. Ich persönlich habe als Kind schon Tage davor nicht mehr richtig geschlafen. Es war ein Alptraum: Der typische Zahnarztgeruch nach Chlor-Kampfer-Menthol beim Betreten der Praxis, die unfreundliche Empfangsdame an der Rezeption, das schmucklose Wartezimmer mit den alten abgegriffenen Zeitungen, die elendig lange Wartezeit.

Dann der Schock, wenn man aufgerufen wurde. Die unfreundliche Assistentin nahm einen lustlos mit und setzte einen auf den Behandlungsstuhl, wieder Wartezeit. Das gab einem schon einmal Zeit, um einen Blick auf die vor einem ausgebreiteten Folterwerkzeuge zu werfen. Und da lag sie: die Spritze.

Schwungvoll ging die Tür auf, kurzer Gruß des Zahnarztes hinter dem Mundschutz und dann wurde innerhalb von Sekunden die Nadel gesetzt und das Anästhetikum gespritzt. Das trieb einem schon mal Tränen in die Augen.

Wussten Sie, dass die meisten Menschen eigentlich nur Angst vor der Spritze haben? Das Erste, was meine jungen Assistenzärzte lernen, ist völlig atraumatisch zu anästhesieren – in allen Regionen der Mundhöhle. Und das geht – auch ohne technischen Firlefanz. Erste Regel: der Patient sieht die Spritze NIE! Zweite Regel: Sie arbeiten mit Oberflächenanästhetikum und



den dünnsten Nadeln, die für die jeweilige Region möglich sind. Dritte Regel: Sie lenken den Patienten durch Akupressur unter dem Auge oder am Kinn ab. Im Bereich des Gaumens nehmen Sie ein großes Schaumstoffpellett und kühlen es ein paar Sekunden mit Kältespray, setzen es zwanzig Sekunden auf das Gewebe und anästhesieren durch das Pellett hindurch. In allen Fällen nehmen Sie sich für die Anästhesie sehr lange Zeit und setzen vor allem bei der Leitungsanästhesie das Depot langsam beim Vorwärtsbewegen der Nadel. Dadurch ist der Druck auf das Gewebe geringer und das Gewebe ist schon vorab anästhesiert, bevor die Nadel in diese Region kommt. Zu zeitaufwändig sagen Sie? Ihr Patient bezahlt nach Zeit! Zumindest ist das in unserer Praxis so.

Auch hier schaffen Sie enormes Vertrauen. Und auch hier sind Sie der erste Zahnarzt des Patienten, der schmerzfrei anästhesieren kann. Was glauben Sie, wie oft ich das von Patienten zu hören bekomme? Manche fragen mich nach der Anästhesie sogar, was ich denn gerade gemacht hätte ...

4. Erfolgsfaktor: Ein Lächeln im Gesicht – Freundlichkeit als oberstes Gebot

Egal in welches Geschäft ich gehe, für mich ist es immer ein vergnüglicher Test zu beobachten, wie ich empfangen werde. Ganz egal, ob ich in einem Haushaltswarengeschäft, beim Metzger, beim Arzt oder, was ich besonders liebe, in einem Restaurant oder Hotel bin. Das Letztere ist mein bevorzugtes Trainingslager. Warum? Weil wir davon ausgehen sollten, dass gerade Hotels im Servicebereich enorm geschulte Mitarbeiter haben. Wie wir seit dem letzten Urlaub wieder wissen, ist dem leider meist nicht so.

Stellen Sie sich folgendes Szenario vor: Sie kommen an den Empfangstresen eines Hotels und warten erst einmal fünfzehn Minuten, bis Sie dran kommen. Davor hatten Sie einen acht Stunden langen Flug und eine einstündige Taxifahrt bei 40 Grad im Schatten. Die Rezeptionistin schaut mürrisch drein. Sie lässt Sie das Formular ausfüllen, fast ohne von ihrem Computer aufzublicken und reicht Ihnen mürrisch den Schlüssel für Ihr Zimmer. Einen Zimmerpagen gibt es nur auf Nachfrage. Und das in einem fünf Sterne Hotel. Sie können sich das nicht vorstellen? Mir selbst ist so etwas nicht selten passiert. Jetzt muss sehr viel passieren, um Ihre Stimmung zu heben, oder? Jetzt reicht der berühmte Tropfen aus, um das Fass zum Überlaufen zu bringen!

Was lernen wir für die Praxis daraus? Das Verhalten Ihrer Mitarbeiter fällt auf SIE zurück – sowohl positiv als auch negativ. Die Praxis ist ein Spiegelbild Ihrer selbst. So sollten Sie es sehen. Und jetzt können Sie noch so nett oder fachlich exzellent sein – Ihre Mitarbeiter können Ihren Ruf ruinieren oder, im schlimmsten Fall, sogar Sie selbst ruinieren.

Innerhalb von Sekunden entscheidet Ihr Gegenüber, ob Sie ihm sympathisch sind oder nicht. Spiegelneuronen spielen dabei eine große Rolle: Je mehr ihr Gegenüber in Ihnen sich selbst erkennt, desto sympathischer sind Sie ihm. Auch hier gibt es übrigens hervorragende Trainer, z. B. Samy Molcho, der Pantomime aus Wien. Hier lernen wir etwas über Körpersprache und nonverbale Kommunikation.

Aufgesetztes Lächeln muss nicht sein. Bei uns wird aber JEDER Patient mit einem Lächeln und seinem Namen an der Rezeption begrüßt. Ihm wird aus dem Mantel geholfen, und bei Bedarf wird nach der Behandlung ein Taxi gerufen. Der Patient wird mit einem Lächeln persönlich im Wartezimmer abgeholt. Die Assistentin stellt sich gegebenenfalls mit ihrem Namen vor, und sie begleitet, mit gekonntem Smalltalk, den Patienten in das Behandlungszimmer. Lächeln schafft Vertrauen, Geborgenheit, gute Stimmung und ist Bestandteil eines gut funktionierenden Geschäftsmodells. Das geht bei Ihren Angestellten nicht? Vielleicht liegt es am Chef? Auf jeden Fall sollten Sie bei Ihren Teamsitzungen dieses Thema immer wieder aufgreifen. Stellen Sie eine kompetente Servicetrainerin ein. Das wirkt manchmal Wunder.

5. Erfolgsfaktor: Zeit für den Patienten und der erste Kontakt

Es ist immer der gleiche Fehler, und immer höre ich das gleiche Argument: Ich bekomme für eine Routineuntersuchung knapp 20 Euro und kann mich deshalb, aus betriebswirtschaftlichen Gründen, genau fünf Minuten mit einem Neupatienten beschäftigen. Wenn zusätzlich der Parodontale Screening Index (PSI) und ein OPG abgerechnet werden, dann darf es ein bisschen mehr Zeit sein. Und darin liegt die Krux und die völlige Fehleinschätzung der Situation. Sie als Praxis müssen ein Alleinstellungsmerkmal bieten. Und hier ist Ihre erste Werbemaßnahme und Ihr garantiertes Alleinstellungsmerkmal gegenüber den Kollegen in Ihrer Stadt oder Umgebung: Nehmen Sie sich wirklich Zeit. In unserer Praxis sind das genau 60 Minuten! Sie haben richtig gelesen. Wir unterscheiden auch nicht zwischen Privat-



oder Kassenpatienten. Bei uns wird jeder Patient gleich sorgfältig und zuvorkommend behandelt. Die Neuaufnahme erfolgt in einem Besprechungszimmer auf Augenhöhe. Die Empfangsdame – und wir haben den Luxus, dass wir einen Empfang haben, der sich nur um den Service innerhalb der Praxis kümmert – füllt mit dem Patienten gemeinsam die Anamnesebögen aus bzw. hilft bei Fragestellungen, führt vorab einen Smalltalk, um dem Patienten die meistens vorhandene Angst oder zumindest sein Unwohlsein zu nehmen, und sie bietet ihm etwas zu trinken an – formvollendet, wie in einem 5-Sterne-Hotel. Das ist schon der erste große Aha-Effekt!

Der Patient sollte nicht länger als zehn Minuten warten, maximal fünfzehn Minuten. Das gilt generell. Sollte dies aus irgendwelchen Gründen überzogen werden, wird der Patient sofort informiert und über die weitere Wartezeit aufgeklärt, nicht nur bei Neupatienten, sondern bei jeder Verzögerung.

Sie begegnen dem Neupatienten auf Augenhöhe. Beweisen Sie etwas Feingefühl und stellen Sie sich auf Ihren neuen Patienten ein! Er hat es verdient, denn er schenkt Ihnen sein Vertrauen und das sollten Sie nicht enttäuschen. Wirken Sie nie gestresst, auch wenn die vorangegangene Behandlung stressig war. Gehen Sie mit dem neuen Patienten gemeinsam den Anamnesebogen durch. Und sprechen Sie mit ihm über seine Wünsche, Ängste und vorangegangenen Behandlungen. Wenn Sie Sprache, Habitus und Körperhaltung Ihres Gegenüber unmerklich kopieren, gewinnen Sie schnell sein Vertrauen. Nach zehn bis fünfzehn Minuten haben Sie die Geschichte Ihres Patienten gehört. Sie sind ihm sympathisch. Der erste Arzt, der ihm wirklich zuhört!

Im Anschluss lassen wir bei unseren Neupatienten ein OPG anfertigen. Es sei denn, er hat radiologische Aufnahmen mitgebracht, die nicht älter als zwei Jahre sind. Ich möchte bei meinen Neupatienten über alles informiert sein. Und es gibt Befunde, die ich nicht erkennen kann, wenn ich nur in den Mund schaue. Das leuchtet (fast) jedem ein.

Im Behandlungszimmer ist es penibel sauber, auf dem Bildschirm der intraoralen Kamera vor dem Patienten läuft ein beruhigender Naturfilm. Der Geruch des Zimmers ist neutral oder mit einem angenehmen Raumduft versehen. Den typischen Zahnarztgeruch von früher gibt es bei uns nicht mehr. Schon am Eingang haben wir elektrische Raumduftverteiler, die ein angenehmes Klima hervorrufen.

Der Behandlungsstuhl ist frei zugänglich. Der Patient setzt sich, die Serviette wird von der sehr freundlichen Assistentin umgelegt und die Kopfstütze bequem angepasst. Das sind Rituale, die sitzen müssen und ein regelmäßiges Teamtraining erfordern.

Wir führen einen funktionellen, konservierenden, prothetischen, parodontologischen und ästhetischen Erstbefund durch! Dem Patienten wird erklärt, dass wir ihm im Anschluss alles genau in patientenverständlicher Sprache erläutern, inklusive Röntgenbild. Zudem fertigen wir intraorale Fotoaufnahmen mit der digitalen Kamera zur Verdeutlichung unseres Befundes an. Heute glaubt der Mensch leider nur das, was er sieht.

Im Anschluss wird dem Patienten auf Augenhöhe am Bildschirm der Befund genau erläutert – als „Verdachtsdiagnosen“ und nicht als zwingende Notwendigkeit, mit ihm morgen einen Terminplan über mehrere Wochen zu vereinbaren. Selbst wenn dies notwendig sein sollte, Sie würden damit den Patienten genau in diesem Moment verlieren. Das Röntgenbild wird ausgiebig erläutert und sämtliche Unterlagen werden dem Patienten mit einer speziellen Software nach Hause geschickt: alle intraoralen Bilder, das Röntgenbild und ggf. Ihre Arztnotizen!

Nach dieser Sitzung bekommt der Patient bei uns zwei weitere Termine bei der Dentalhygienikerin zur „erweiterten Diagnostik“, wie wir es nennen. Dies beinhaltet die professionelle Zahnreinigung, die Erstellung des API-/SBI-Index (Approximaler Plaque-Index und Sulkus-Blutungs-Index) in jeder Sitzung, den DNS-Bakterientest (auch aus didaktischen Gründen), Mundhygieneinstruktionen, Abformungen für Situationsmodelle und schließlich den Sondierungstiefen-Index. Dafür nimmt sich die Dentalhygienikerin 120 Minuten und 90 Minuten Zeit. Im Anschluss an diese erweiterte Diagnostik erfolgt schließlich eine ausführliche Diagnose und Therapiebesprechung mit dem Zahnarzt. Bei funktionellen Problemen wird vorab noch ein großer funktioneller Analysegang, inklusive Fotostatus mit 56 Bildern, durchgeführt.

Jetzt, und wirklich erst jetzt, ist der Patient restlos von Ihnen überzeugt und Sie haben ihn immer noch nicht wirklich behandelt. Die Bereitschaft Ihres Patienten, sein medizinisches Schicksal in Ihre Hände zu geben, belohnt Sie für die investierte Zeit.

Dies gilt im Übrigen für jede Behandlung: Bitte kein zahnmedizinisches „Fast Food“! Wenn Sie das vorhaben oder dies Ihrer Praxis-Philosophie



Erfolg: Was macht ihn aus?

entspricht, verschenken Sie dieses Buch. Wertschätzen Sie den Patienten, indem Sie sich ihm voll widmen, bedingungslos und uneingeschränkt: keine Störungen während der Behandlung, keine persönlichen Gespräche zwischen Ihnen und Ihrer Assistentin. Der Patient bezahlt Sie und bezahlt die Zeit, die Sie ihm widmen. Sie werden es nicht glauben, aber bei mir hängt bei Behandlungen ein „Bitte nicht stören“-Schild an der Tür. Trainieren Sie nebenbei Ihre Assistentin, die Behandlungsinstrumente vorab vollständig anzurichten. Das ist Qualitätsmanagement. Und nichts nervt mehr, als wenn Ihre Assistentin während Ihrer Behandlung mehrfach aufstehen muss, um fehlende Instrumente herbeizuholen.



In einem stark umkämpften Marktsegment ist es notwendig, sich von seinen Marktbegleitern deutlich abzugrenzen. Eine erfolgreiche Praxis zu führen verlangt heute zudem, sich mit modernen Managementprinzipien auseinanderzusetzen.

Dieses Buch beschreibt ausführlich und für jeden nachvollziehbar die modernen Prinzipien eines erfolgreichen Praxismanagements. Wirtschaftliche Kennzahlen und Controllingmechanismen, Marketing, Personalführung und Selbstcoaching sind nur einige der Themen, die zu berücksichtigen sind, um eine „5-Sterne-Praxis“ aufzubauen und, was noch wichtiger ist, langfristig zu halten.

ISBN: 978-3-86867-381-4



9 783868 673814

www.quintessenz.de