„Die 5 Stern Zahnarztpraxis“

Welches Stern haben wir, momentan?

Visuelle Beurteilung: Was können wir andern?

1. Wartezimmer
2. Empfang
3. Behandlungszimmer
4. Steri
5. WC
6. Aufenthaltsraum

Was kann ich verbessern mit meine Professional Aussehen?

1.
2.
3.

Wer bin ich im Team und wie gehe ich um mit meine Kollegen?

1. Ruhig
2. Vielfältig
3. Direkt
4. Sozial

Aufbau einer Beziehung zur Patienten

Business Perspektiv (Kunde)

- Telefon
- Terminaufgabe
- Begrüßung und Information
- Bezahlungen und Versicherungen

Klinisches Perspektiv (Patient)

- Konsultation / Beratung /Behandlungen
- Non Verbal Körpersprache
- Auditiv- Zuhören
- Verbal Informationen
- Visuelle
- Emotional und Anfassen

Checkliste für eine 5 Stern Praxis

Büroverwaltung
Telefon (Gesprächsführung)
Neu Patient (Persönlicher Empfang mit Namen)
Terminvergabe (Intervalle und Dauer)
Abrechnung
Wartezimmer und Praxis Image
Problem Management
Empfang Customer Service
Schmerzpatienten (Termine reservieren)

Marketing
Business Plan
Patientenaquise
Praxis Konzept & Image
Share the Wealth (Leistungsorientierte Prämien)
Team Image
Team Support (intern Werbung)
Langfristige Garantie

Patienten Management
Beratung
Gutes Gefühl (Geruch, Farben, Musik)
Schmerzfrei (z.B. Oberflächenanaesthesie)
Image
Prophylaxe/PA
Mundhygiene
Unterstürzung
Recall
Empfehlungen

Schritte zum Erfolg
Vorbereitung und Prophylaxe
Medizinische Belange
Chirurgische Techniken
Planung der Implantate/Implantatposition
Belastung (Sofort-, Früh- oder Spätbelastung)
Betrachtung des Weichgewebes
Beurteilung und Recall
Gewohnheiten und Lebensstil
Patientenengagement

Prophylaxekonzepte
Beratung
Untersuchung & Dokumentation
Prophylaxe
Nicht Chirurgische Therapie
Geschlossene Kurettage
Mundhygieneaufklärung
Prophylaxe Shop
Recall Konzept

Praxis und Qualitäts- Management
Bestellungen
Behandlungszimmer
Hygiene/ Sterilisation
Behandlung/Leistung
Produkte/Instrumente

Team Motivation
Personalitäten (persönlich)
Freundlichkeit (Office Managers)
Menschen orientiert (menschlich)
coachen statt diktieren
Support (konstruktiv)
Flexibilität
Kleidung (Corporate image/Design)

Kommunikation
Offene Fragen
Wert & Nutzen
Was will meine Kunde?
Visuelle Hilfsmittel
Flip Chart/Intraorale Kamera

Produkte und Materialen
Alt oder Neu
1980 Geräte mit 2009 Preis
Up to Date Leistungen
Quantität oder Qualität
Vorsorge oder Nachsorge
Wellness / Good Feeling
Schmerz frei !!!

Zahnärztliche Betreuung
Röntgen
Mobilität
Weichgewebezustand
Anfärbung
Sondieren ?
Zst. / Beläge Entfernung
Politur; Biofilm Entfernung
Mundhygiene Verbesserung
Recall Termin

Labor
Kommunikation
Patientenbetreuung
Kostenvoranschlag
Termin Organisation
möglichst viele Informationen im Laborauftrag