

**Dr. Thomas Drechsler**

Fachzahnarzt für Kieferorthopädie  
Wiesbaden



# Die Wertschöpfung der Zahnarztpraxis beginnt beim Team

Wir Zahnärzte sind Teampayer. Eine Praxis, sei sie mit allgemein Zahnärztlicher, kieferorthopädischer oder kieferchirurgischer Ausrichtung, wird von unseren Patienten immer „ganzheitlich“ betrachtet. Auch wenn die Zahnärztin oder der Zahnarzt durch Persönlichkeit, Kompetenz und Expertise den prägenden Charakter bestimmt, sollte die Rolle des gesamten Teams für den wirtschaftlichen Erfolg einer Praxis auf keinen Fall unterschätzt werden.

Es beginnt mit der Wertschöpfungskette bereits beim ersten Kontakt. Dies geschieht beim Erstbesuch meist immer noch telefonisch. Eine freundliche, angenehme, kompetente und vielleicht auch humorvolle Telefonstimme ist der ideale Door Opener für den ersten Termin. Aber auch bei zunehmend genutzten Onlineterminen verschafft sich nahezu jeder potenzielle Patient einen Überblick über die Praxis und ihr Personal auf der Website.

Bis wir Zahnärzte unserem Patienten das erste Mal in den Mund schauen, hat er durch den vorausgegangenen virtuellen, aber insbesondere persönlichen Kontakt zum Praxisteam bereits intensive Gesamteindrücke gewonnen, die erheblich mitverantwortlich sind, ob er sich aufgrund seines positiven Gefühls von Vertrauen und Professionalität in der Praxis für eine Behandlung entscheiden wird. Speziell in der Ästhetischen Zahnheilkunde, in der es nicht vorwiegend um schnelle Hilfe wie etwa bei schmerzhaften Notfällen geht, unterstützt das Personal durch Freundlichkeit, Kompetenz und gepflegtes Äußeres die Patientengewinnung und -bindung in besonde-

rem Maß. „Solche Zähne wie Ihre Prophylaxe-Mitarbeiterin hat, möchte ich auch gerne“, so oder ähnlich haben sich meine Patienten schon geäußert. Dass es dann leichter fällt, diese Patienten von den Möglichkeiten einer Zahnkorrektur beispielsweise mittels transparenter Aligner oder Veneers zu überzeugen, „liegt auf Zunge“. Dabei ist das Mittel der Delegation von gebührenrechtlich erlaubten Praxisleistungen an geschultes Fachpersonal ein ganz entscheidender Faktor zur signifikanten Wertschöpfung.

Insbesondere beim Angebot eines breiten Spektrums neuester Behandlungstechniken, wie digitaler Intraoral-scanner, 3D-Behandlungssimulationen, professioneller Prophylaxeeinheiten oder spezieller Bleaching-Verfahren, ist die konstruktive Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und Praxisteam sowohl im Behandlungsablauf als auch im organisatorischen Bereich der Schlüssel zum messbaren wirtschaftlichen Erfolg bei gleichzeitig positiver Reputation.

Eine Zahnärztin oder ein Zahnarzt ist immer nur so gut wie das dazugehörige Personal. Daher sollten wir in dankenswerter Weise unsere Teams besonders wertschätzen, dann können wir aus dem Vollen unserer Praxisressourcen schöpfen.

Ihr Dr. Thomas Drechsler  
Fachzahnarzt für Kieferorthopädie  
Wiesbaden

