

„Let me entertain you“ und KFO

Das Symposium für die kieferorthopädische Fachassistenz von Dentsply Sirona Orthodontics war auch im Jahr 2018 in der Hansestadt mit über 260 TeilnehmerInnen wieder ausgebucht. Vier Referenten sowie ein spektakulärer Überraschungsgast sorgten neben dem einmaligen Fensterblick direkt auf den Hamburger Hafen für ein einzigartiges Programm. Liebevoll zusammengestellt und charmant anmoderiert wurde dieser Mix wie immer von Initiatorin Brigitte Biebl und ihren FirmenkollegInnen.

Abb. 1: Über 260 TeilnehmerInnen erlebten in Hamburg ein begeisterndes Symposium für die kieferorthopädische Fachassistenz. **Abb. 2 und 7:** DAS Highlight schlechthin krönte den Abschluss der Hamburger Veranstaltung. Brigitte Biebl hatte „Superstar Robbie Williams“ alias Double Mario Nowack eingeladen und damit eine unvergessliche Show mit Superhits und einem Star zum Anfassen. **Abb. 3:** Patientenbegrüßung über die Brille hinweg? – Wirkt wenig sympathisch, wie Betül Hanisch demonstriert. **Abb. 4:** Initiatorin Brigitte Biebl (l.) von Dentsply Sirona Orthodontics, hier mit Referentin Nicole Evers, bringt immer wieder Themen aufs Podium, die ihr Publikum gleich für das Symposium im nächsten Jahr buchen lassen. **Abb. 5:** Mit ihren Ausführungen zur Funktionskieferorthopädie und vielen Details aus der persönlichen Praxis und der kieferorthopädischen Welt vermittelte Prof. Dr. Ingrid Rudzki einmal mehr Fachwissen kombiniert mit Begeisterung. **Abb. 6:** „Service ist kein Zufall“, so Nicole Evers (Abacus Praxisconsulting, Glückstadt). Begeisterung beim Kunden auslösen sei das Rezept und ein Mehrnutzen für den Kunden die Hauptzutat. **Abb. 8:** Unterwegs in Sachen Digitalisierung: Dr. Amir Foroushani differenziert zwischen Meilenstein und Stolperstein.

Mit dem „Ersten Eindruck“ beeindruckt, unter diesem Titel startete Betül Hanisch aus Freiburg im Breisgau und zeigte charmant und amüsant, wie unsere Gestik, Mimik und Wortwahl unseren Eindruck beim Gegenüber prägen. Die Trainerin für Körpersprache stellte z.B. Verhalten am Empfang (Blick über die Brille von unten, Gespräch mit Kollegin geht vor Patientenbegrüßung, unfreundliche Fragestellung) vor und mahnte zur Selbstbeobachtung. Wichtig für den ersten Eindruck sind Blick (direkt anschauen, aber nicht starren), Lächeln (= keine Bedrohung) und eine aufrechte, aufgeschlossene Haltung. Gar nicht so leicht für die „Generation Smartphone“ mit stets gesenktem Kopf, so Hanisch. Sie mahnte: „Wo Kommunikation aufhört, beginnt Krieg!“ und empfahl ein Verhältnis von einmal Kritik zu fünfmal Lob privat wie dienstlich für ein glückliches Miteinander.

Digitaler Workflow in der KFO-Praxis – „Meilenstein oder Stolperstein“ – zu diesem Thema nahm Dr. Amir Foroushani aus Hamburg seine ZuhörerInnen mit auf eine Reise aus Datenschutz, Datensicherung, technischen Möglichkeiten von Facebook bis zum digitalen intraoralen Scannen oder auch nur Fotografieren.

„Wo Kommunikation aufhört, beginnt Krieg!“

Den Preis für den schnellsten digitalen Scan in nur 37 Sekunden mit der Omnicam (Fa. Dentsply Sirona) holte sich nach Vorführung von Dr. Naïke Hoff übrigens eine er-



fahrene Fachassistentin und Praxismanagerin, die nicht zu der von Dr. Foroushani vorgestellten Gruppe der Digital Natives gehört.

Prof. Dr. Ingrid Rudzki gab über „die Entwicklung der Funktionskieferorthopädie“ als funktionelle Prophylaxe einen spannenden historischen Überblick, sodass viele TeilnehmerInnen echte „Aha-Momente“ zur Wirkungsweise von Geräten und Hilfsmitteln hatten und zur Rolle der Dysfunktionen, z.B. der Zunge. „Helfen beim langfristigen Heilen mit dem Ziel eines harmonischen Gleichgewichts zwischen Muskelfunktion und Morphologie“ umschrieb sie die Aufgabe von KFO-Teams und

„Wer oder was genau lässt einen Patienten für unsere Praxis ‚brennen‘? Service ist kein Zufall!“

Nicole Evers (Abacus Praxisconsulting, Glückstadt) ging der „Servicekultur“ und der Frage nach: „Wer oder was genau lässt einen Patienten für unsere Praxis ‚brennen‘?“ „Service ist kein Zufall!“, so Evers, aber wichtig für die Bindung von Patienten und Überweisern. Ideal ist es, wenn man eine Begeisterung auslösen kann, z.B. mit einer überraschenden positiven Aktion oder mit mehr Nutzen als beim Mitbewerber. Regelmäßige Teamsitzungen, eine gemeinsame Leitkultur und positive Kommunikation (Verneinung vermeiden, Wertschätzung vermitteln) helfen.

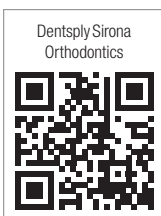
Als absolutes Highlight hatte Brigitte Biebl den Weltstar Robbie Williams, bzw. sein Double Mario Nowack eingeladen und zu Songs wie „Feel“, „Angels“, „Let me entertain you“

oder „Love my life“ schmolz – sofern vorhanden – jegliche norddeutsche Restkälte ab. Mitsingen, Tanzen, Leuchtarmbänder in der Luft – eine explosive Show und ein unvergessliches Erlebnis.

Tipp: In diesem Jahr findet das Symposium für die KFO-Fachassistentinnen am 22. November in Berlin statt. Und zum zehnten Jubiläum darf man sich bereits auf ein spektakuläres Programm freuen.

kontakt

Dentsply Sirona Orthodontics
GAC Deutschland GmbH
Bayerwaldstraße 15
81737 München
Tel.: 089 540269-0
www.dentsplysirona.com



Jubiläum 2019

In diesem Jahr findet das Symposium für die kieferorthopädische Fachassistenz zum zehnten Mal statt. Veranstaltungsort wird am 22.11.2019 dann Berlin sein. Nähere Informationen sowie Anmeldung zum Jubiläumsevent unter: www.dentsplysirona.com