



T&T - News

Der Praxiscoaching-
Newsletter für ZahnArzt &
Praxis

NEWSLETTER NO. 3 / OKT. 2009

- **PATIENTENBINDUNG & MOTIVATION DURCH MEDIZINISCHE WOHLFÜHL-KONZEPTE** (Bettina ARENDES, Dörte KRUSE, Franco TAFURO)
- **PROPHYLAXE NACH MAß**
Innovative Prophylaxe-
Wellness-Seminare (Nicole GRÜNERT)
- **ERFOLG, SPAß UND UMSATZ IN DER PROPHYLAXE**
Praxistrainings mit Erfolgs-
kontrolle (Bettina GEMPP)
- **LASERZAHNHEILKUNDE**
Wissenschaftlich erprobte
Innovationen (MLT)
- **DAS RICHTIGE PERSONAL FINDEN DURCH „DIRECT RECRUITING“**
(SANDER Personalberatung)
- **ZU GUTER LETZT...**
Die magische Bank

Sehr geehrte ZahnÄrztinnen und ZahnÄrzte,

die Ausgabe Nr. 3 unserer T&T – News befindet sich vor Ihnen, diesmal mit dem Schwerpunkt Prophylaxe-Fortbildungen & Trainings. Wieso?

- Die Parodontitis hat sich schleichend zu einer Volkskrankheit entwickelt. Gingivitis und Parodontitis sind weiter verbreitet als viele andere „Volkskrankheiten“.
- Immer mehr Patienten wünschen sich Elemente von Wellness und Kosmetik innerhalb der Prophylaxe. Und Ästhetik als Bedürfnis ist in der Zahnarztpraxis weiter im Kommen.
- Und zu guter Letzt bemerken wir zum Beginn vieler Beratungen, dass das Wachstum der Prophylaxeabteilung in einigen Praxen zum Stillstand kommt – was mittelfristig aufgrund des Inflationsausgleichs sogar einem Rückschritt gleich kommt.

Off werden wir nach geeigneten Fort- und Weiterbildungen gefragt. Zu bemerken ist: Der Trend zum individuellen und schwerpunkt-bezogenen Praxis-Training ist der effizientere Weg. 3 Trainerinnen aus unserem Spezialistennetzwerk stellen wir Ihnen deshalb hier vor.

Vorstellen wollen wir Ihnen daneben 2 weitere neue Partner. Nach den langjährigen und durchaus gemischten Erfahrungen mit der Laserzahnheilkunde haben wir nun einen verlässlichen und erfahrenen Partner mit MLT, Ingelheim gewinnen können. Laser „Made in Germany“, zu einem mehr als fairen Preis und zudem mit dem besten Paket auf dem aktuellen Dentalmarkt im Bereich „Photodynamische Therapie - das hat uns begeistert. Bilden Sie sich selbst ein Urteil.

Mit Sander Personalberatung wird ein Partner unser Spezialistenteam & Netzwerk erweitern, der unser Spektrum der Personalsuche qualitativ erweitert. „Headhunting“ oder auch Direct Recruiting“ besonders auf schwierigen Arbeitsmärkten lässt dem Zufall der anzeigengestützten Suche weniger Luft. Wer konkret dahinter steht, sehen Sie auch in dieser Ausgabe.

Und nun viel Freude beim Lesen der Ausgabe Nr. 3
Ihre / Ihr



Franco Tafuro
Dipl. Betriebswirt
Master-Business-Coach



Dörte Kruse
Dipl. Volkswirtin
ZFA & Business-Coach

Patientenbindung & Motivation durch medizinische Wohlfühl-Konzepte

Es gibt eine Reihe von verschiedenen Prophylaxe-Konzepten, die den Therapieerfolg der Parodontologie oder der Implantologie sichern können. Heute stellt sich nicht mehr die Frage, ob Prophylaxe sinnvoll ist, sondern es stellt sich die Frage, wie man die Motivation des Patienten für Prophylaxe über Jahre gewährleisten kann.

Moderne Behandlungskonzepte gliedern sich in drei Phasen, in die Initialtherapie, die eigentliche Therapiephase und die Erhaltungsphase. Gerade die Erhaltungsphase gewährleistet dabei die langfristige Sicherung des Therapieziels. Eine Erhaltungsphase ohne Prophylaxe macht keinen Sinn.

Wir beobachten in den Praxen immer wieder, dass die Motivation der Patienten nach Therapie-Ende auch relativ hoch ist, wenn es darum geht die Prophylaxe-Termine wahrzunehmen. Mit der Zeit fällt die Regelmäßigkeit jedoch z.T. drastisch ab. Die Frage ist deshalb, weshalb sich die Motivation des Patienten für die Prophylaxe im Laufe der Zeit ändert und welche Konsequenzen sich daraus für das gesamte Praxisteam – inkl. Prophylaxe-Fachkraft, Assistenz und Zahnarzt – ergeben?

In unseren Analysen sehen wir, dass die Motivation des Patienten ca. zwölf Monate nach Therapie-Ende deutlich abnimmt. Das heißt: Die Patienten nehmen das Angebot zur Prophylaxe je nach vereinbarten Rhythmus drei- bis viermal im Jahr an, nach zwölf Monaten ist die Bereitschaft zur Prophylaxe jedoch bei einigen Patienten geringer ausgeprägt. Die Gründe liegen in den unterschiedlichen Motivationen:

1. **WEG-VON-Motivation:** Der Besuche in der Prophylaxe stellen eine Erkrankungsvorbeugung bzw. eine „rational begründete Motivation“ dar. Die Erfahrungen während der Therapie und die Aussagen der Behandler sind noch (latent) präsent. Die „unangenehme Komplikationen und Nebenwirkungen der Erkrankung, die schmerzhaften Behandlungen“ und auch die „vielen Behandlungstermine“ sollen vermieden werden, so viele Patienten.
2. **HIN-ZU-Motivation:** Die zweite Aussagegruppe ist stärker durch Emotionen geprägt. Das bedeutet: Der Patient möchte gut aussehen und sich und seiner Gesundheit etwas Gutes tun. Prophylaxe ist für ihn „so normal geworden wie der Gang zum Friseur, zur Kosmetikerin oder zum Sport“.

Lässt sich diese Beobachtung auch über zwölf Monaten hinaus feststellen? Wir haben knapp 200 Aussagen in verschiedenen Analysen zwischen 2007 bis 2009 gesammelt und diese einmal ausgewertet:

- Ca. Elf Prozent der Befragten geben an, zur Prophylaxe zu kommen, um Erkrankungen - Karies, Parodontitis oder Periimplantitis - zu vermeiden, also aus rationalen Gründen.

- Knapp 86 Prozent der Befragten geben an, wegen schöner, weißer und sauberer Zähne zu kommen. Wie unschwer zu erkennen ist, steht nicht mehr die rational geprägte Motivation im Vordergrund, sondern die emotional geprägte Motivation. Das bedeutet: Nach zwölf Monaten sind Ästhetik und Wohlfühlen die wichtigsten Gründe des Patienten für Prophylaxe.

Hieraus ergeben sich einige praktische Konsequenzen für die Patientenansprache:

Bis zu zwölf Monaten nach Therapie-Ende lässt sich der Patient mit rationalen Gründen („Weg-von“) motivieren. So ist es in diesem Zeitraum wichtig, auf die medizinischen Aspekte der Prophylaxe hinzuweisen, ihm seine Situation konsequent im Handspiegel oder auf dem Bildschirm (Kamera) in einer Vorher-Nachher-Situation aufzuzeigen.

Spätestens nach dieser Phase - also ca. 12 Monate nach Therapie-Ende - muss der Patient verstärkt emotional aktiviert werden. Eine ständige Aufklärung über den Zusammenhang von Karies oder Parodontitis ist sicherlich sinnvoll, hat aber über diesen Zeitpunkt nicht die entscheidende Wirkung. Ab diesem Zeitpunkt muss der Patient über seine Emotionen angesprochen werden.

Es gibt eine Vielzahl von Möglichkeiten, den Patienten emotional zur Prophylaxe zu motivieren. Angst stellt einen wirkungsvollen, aber sehr kurz anhaltenden Motivator dar. Um eine ständige Motivation zu erzielen, müssen dann die Angstsznarien gesteigert werden - ein Beispiel wäre das Angstsznario "Zahnverlust". Diese Motivation ist überhaupt nicht mit der zahnärztlichen Berufsethik vereinbar und auch nicht von nachhaltigem Erfolg.

Was also hilft?

Beispiele aus der Praxis gibt es genug.

- Die professionelle und auf den Patienten angepasste Kommunikation ist weiterhin das „A und O“.
- Ein Wohlfühlgefühl ist am Besten durch Entspannung und dem Eingehen auf die „Wahrnehmungskanäle“ bzw. „Sinne“ der Patienten zu erreichen.
- Die Klassiker sind hierfür der gezielte Einsatz hochwertiger, professioneller Düfte - in einem gut gelüfteten, warmen Raum oder auch die optische Ausgestaltung des Prophylaxezimmers als „Wohlfühloase“ mit warmen Farben.
- Auch der Behandlungsstuhl wird für eine solche Behandlung durch z.B. im Fachhandel erhältliche Gelkissen im Nackenbereich angenehmer gestaltet.
- Klassische oder entspannende Musik wird in vielen Fällen zur Untermalung eingesetzt.
- Einige Praxen bieten Ihren Patienten mit großem Erfolg via „DVD-Brille“, Flatscreen-Bildschirm oder Beamer entspannende Filme Natur & Welt oder auch von entfernten Urlaubsorten. Dies sind Hi-Lights, die im Bekannten- und Freundeskreis erzählt werden.

- Und auch das Einfetten der Lippen mit Lipgloss oder auch das warme Reinigungstuch zum Abschluss runden das Erlebnis Prophylaxe in einigen Praxen ab.

Entspannungsmassage in der Prophylaxe

Ein besonderes Beispiel wurde mit uns in einer Praxis in Berlin konzipiert. Dabei wurde eine spezielle Massage entwickelt, die eine Reihe von Vorgaben erfüllen musste.

- Es sollten nur geringe Investitionen notwendig sein und die Entspannungstechnik sollte leicht erlernbar sei, denn die Prophylaxe-Mitarbeiterin muss nach detaillierter Einweisung diese Massage selbstständig durchführen können.
- Weiterhin sollte der Aufwand für den Patienten einer einfachen Prophylaxe-Sitzung entsprechen.
- Und: Die Massage sollte eine hohe Effektivität besitzen, um eine Entspannung in relativ kurzer Zeit zu erreichen.

In Zusammenarbeit mit einem Physiotherapeuten wurde eine spezielle Form der Entspannungs-Massage entwickelt, die einfach und bequem im Behandlungsstuhl durchzuführen ist. Hier gehörten dann auch Akupressuren und die sanfte Stimulation von neuralgischen Punkten dazu. Das Behandlungs-Ziel war eine Entspannung, die für den Patienten angenehm ist, ohne dass es dabei schwerfällt, sich aus dem Behandlungsstuhl zu erheben.

Dafür hat sich eine Entspannungsmassagedauer von zirka 15 bis 20 Minuten bewährt. Wichtig auch: es wurde die Erfahrung gemacht, dass auch bei einer bestimmten Gesamtlänge für die Prophylaxe-Sitzung der Entspannungseffekt verloren geht, weshalb die Prophylaxebehandlung mit Entspannungsmassage nun knapp 75 Minuten dauert. Der Preis wurde dem höheren Zeitaufwand hierbei natürlich angepasst.

Fazit:

Prophylaxe und Wellness lassen sich kombinieren – alles zu seiner Zeit, aber gezielt und aktiv eingesetzt zum Wohle von Patient, Team und Praxis! Für welche Maßnahmen Sie sich auch immer entscheiden – setzen Sie das Wohlfühlkonzept konsequent im Team um und üben Sie das „Handling“. Eine Supervision in diesem Bereich – evtl. auch begleitet durch die Video-Aufnahme – hilft zur größeren Professionalität, um z.B. auch Ihre Mitarbeiterin im neuen Umfeld authentisch wirken zu lassen.



Bettina Arendes

ZMF & Business Trainerin

Trainerin u. a. im Team
von Franco Tafuro seit 2002.

Prophylaxefachkraft
& Abteilungsleiterin in
HH-Praxis.

Parallele Trainertätigkeit
bei T&T seit Frühjahr 2009

Die Redaktion von den T&T-News im Gespräch mit unserer neuen Mitarbeiterin Bettina Arendes

T & T: Frau Arendes, wofür stehen Sie mit Ihrem Namen?

Ich bin überzeugt, dass sich meine Prophylaxe-Konzepte in jeder Praxis Gewinn bringend umsetzen lassen, gerade weil sie dem Patienten die Annehmlichkeiten und gleichzeitige Notwendigkeit der Prophylaxe vermitteln. Zudem steigen Motivation und Engagement beim jeweiligen Team, welches die Konzeptvorgaben erfahrungsgemäß mit sehr viel Spaß umsetzt.

T & T: Aus welchen Motiven heraus und mit welchen Erwartungen kommen Zahnärzte zu Ihnen?

Aus nachvollziehbaren Gründen sind Zahnärzte sowohl auf persönlicher als auch auf fachlicher Ebene grundsätzlich an einer Weiterentwicklung ihres Teams interessiert. Darüber hinaus unterstützen meine Konzepte die Zahnärzte und ihre Teams bei der effektiven und konstanten Umsetzung ihrer Praxisziele. Dabei werden z. B. noch vorhandene Wissenslücken geschlossen und zahlreiche Abläufe in der Praxis nach dem „Streamline“-Prinzip neu organisiert und verfeinert. Ein wichtiges Ziel bei der Umsetzung ist natürlich auch die Gewinnoptimierung.

Zudem sollen die Konzepte den Blick auf praxisinterne Verbesserungsmöglichkeiten schärfen. Welcher Praxisinhaber/in oder Angestellte kennt nicht das Gefühl des Stillstands, verbunden mit der drängenden Frage: „Sind wir zur Zeit betriebsblind?“ Insgesamt schafft die Umsetzung der von mir angebotenen Programme ein Umfeld, in dem sich die jeweiligen Praxisziele bei gesteigerter Motivation besser verwirklichen lassen. Dieser nützliche Effekt beruht u. a. auf einer umfassenden Analyse der Praxisziele sowie auf der Tatsache, dass ich als externe Trainerin dem jeweiligen Team vor Ort mit Rat und Tat zur Seite stehe. Bei diesen persönlichen Kontakten lassen sich oft auch noch weitere Ziele, deren Umsetzung das Team nach vorne bringt, gemeinsam definieren mit dem Ergebnis, dass die tägliche Arbeit wieder Spaß macht und noch mehr Erfolg verspricht!

T & T: Was unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern? Haben Sie hierzu ein konkretes Beispiel aus der Praxis?

Als ZMF habe ich das ganze Spektrum der Tätigkeiten in verschiedenen renommierten, meist parodontologischen Zahnarztpraxen kennengelernt. Weitere Stationen: Außendienst mit Seminarartätigkeit, Trainerin für die Bereiche Prophylaxe, Kommunikation und Organisation. Daher ist es mir möglich, in der Praxis individuelle Lösungskonzepte gemeinsam mit den Teams zu erarbeiten und mit stets neuer Motivation umzusetzen. Geholfen hat mir hierbei auch meine „Train-the-Trainer“-Weiterbildung am Osterberg-Institut.

Derzeit arbeite ich in einer Praxis, die im „sozialen Brennpunkt“ Hamburgs liegt. Hier läuft die unterschiedlichste Patientenklientel zusammen. Die Prophylaxe in diese Praxis einzubringen und gemeinsam mit dem Team umzusetzen, ist ein spannendes Projekt. Es macht Mut zu erfahren, dass „unsere“ Patienten regelmäßig kommen,

ihre Termine einhalten und auch ihre Rechnungen bezahlen. Ich glaube, dass dies ein schöner Beleg für die Zufriedenheit unserer Patienten ist!

T & T: Wie kam es zur Zusammenarbeit mit Tafuro & Team – und welche Erwartungen haben Sie hieran geknüpft?

Ich habe mit Dörte Kruse und Franco Tafuro schon in anderer Konstellation von 2003 – 2007 zusammen gearbeitet und freue mich, nun neben meiner Praxistätigkeit als Prophylaxe-Fachkraft bei Tafuro & Team exklusiv Trainings geben zu dürfen.

Bei beiden schätze ich das fachliche Know-How sowie natürlich das „Herzblut“, mit dem sie die Praxen auf Ihrem Weg begleiten. Ich möchte gerne nach einem Trainingstag nach Hause fahren und wissen, dass ich die Praxis und das Team für das gemeinsame Erreichen der gesteckten Ziele begeistern konnte und die Umsetzung von Tafuro & Team weiter kontrolliert wird. Das kann ich hier verwirklichen.

Abschließende Frage: was können Sie den Kunden von Tafuro & Team versprechen?

Vollen Einsatz mit individuellen Lösungen für das Team!

Vielen Dank für das Gespräch.



Grünert Seminare - Nicole Grünert

Eppendorfer Baum 27

20249 Hamburg

<http://www.gruenertseminare.de>

info@gruenert-seminare.de

Seminarspektrum u.a.:

1. Frische Atem Sprechstunde
2. Thalasso Parodontitis therapie
3. Prophylaxe Ayurvedi
4. Prophylaxe Sportif
5. Prophylaxe Ästhetik
6. Golden Oldies Prophylaxe
7. Spezialprophylaxe bei kariesaktiven und parodontitisaktiven Kindern
8. Weiße Weihnachten
9. Bleaching & Champagner Party
10. Frühjahrsputz

Nicole Grünert (Grünert Seminare): Prophylaxe nach Maß

Innovative und Individuelle Prophylaxeseinare aus der Praxis für die Praxis

Der Schlüssel des Erfolgs in der Prophylaxe ist ein auf den Geschmack und die Bedürfnisse des Patienten abgestimmtes, individuelles Prophylaxekonzept. Verschiedene Konzepte versprechen Innovationen, machen Ihre Patienten neugierig und sprechen für eine begeisternde Weiterempfehlung. Sie haben die Möglichkeit für alle Altersgruppen - von den „Kids“ bis zu den „Golden Oldies“ - verschiedene Behandlungsmethoden anzubieten. Denn positives und nachhaltiges Praxismarketing spielt hierbei eine der größten Rollen, Patienten für Ihre Praxis zu gewinnen.

Beispiel

Nehmen Sie Ihren Halitosis-Patienten das Gefühl des Unbehagens, wenn dieser einen Termin zur Mundgeruchstherapie vereinbaren möchte – Geben Sie dem „Kind“ einen schöneren Namen: „Frische Atem Sprechstunde“. Dieses „Reframing“ sorgt bereits für eine andere, offenere Positionierung dieses Begriffs – und somit auch für einen größeren Erfolg.

Grünert Seminare implementiert Prophylaxekonzepte und sorgt dafür, dass die Marketingstrategien in der Prophylaxe stimmig und auf Ihre Praxis abgestimmt sind. Denn jede Praxis ist einzigartig und verfügt über andere Möglichkeiten der Umsetzung. Jede Praxis ein anderes Patienten Klientel (von der „Wohlfühlpraxis“ auf dem Land bis zur

„Hightechpraxis“ in der Innenstadt), welches persönlich durch neue Konzepte angesprochen werden muss.

Die Redaktion von den T&T – News im Gespräch mit Nicole Grünert:

Aus welchen Motiven und mit welchen Erwartungen kommen Ihre Kunden zu Ihnen?

Viele Kunden besuchen meine Seminare seit vielen Jahren, weil Sie wissen, dass ich nur Ideen anbiete, die in der Praxis umzusetzen sind. Die Inhalte der Seminare sind wissenschaftlich fundiert und können in unabhängigen Studien nachgelesen werden.

Was unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern?

Ich kombiniere wissenschaftliches Know-How mit Ideenreichtum und setze Begeisterungsmerkmale, die der Kunde beurteilen kann und ihn motiviert, regelmäßig zur Prophylaxe zu kommen.

Haben Sie hierzu ein konkretes Beispiel aus der Praxis?

Ich habe die Prophylaxeabteilung von Dr. Winkler in Bassum optimiert, um Neukunden zu akquirieren: Der PZR Ablauf wurde auf den neusten Stand umgestellt (Auswahl einer individuellen Wirkstoffkombination, Grob- Feindepuration), Begeisterungsmerkmale gesetzt (von der Begrüßung, über die Behandlung bis zur Verabschiedung). Zusätzlich wurden Aktionen angeboten, um auf die Praxis aufmerksam zu machen, mit dem Ergebnis eines Patientenanstiegs von 200% und einer zu 95% ausgelasteten Prophylaxeabteilung für 4 Monate im Voraus.

Das sind bemerkenswerte Ergebnisse. Lassen Sie uns noch eine weitere Frage erörtern, die unsere Leser sicher interessiert: Wie kam es zur Kooperation mit Tafuro & Team – und welche Erwartungen haben Sie hieran geknüpft?

Tafuro & Team habe ich in einem Praxiscoaching persönlich kennen- und schätzen gelernt. Die haben mich mit einem individuellen und sympathischen Praxiscoaching "vom Hocker gerissen", wenn ich das so sagen darf.

Abschließende Frage: was können Sie den Kunden von Tafuro & Team versprechen?

Ich werde die Kunden von Tafuro & Team mit meinen Ideen, vollem Engagement und umsetzbaren, praxiserprobten Ideen "vom Hocker reißen". Versprochen!

Anmerkung Dörte Kruse & Franco Tafuro:

Die Seminare, die von der Dentalindustrie sehr geschätzt werden, haben wir als innovativ und begeisternd kennengelernt. Die Wirkung in der Praxis ist enorm, da Sie Wellness auf medizinisch hohem Niveau in die Prophylaxe einbindet.

Aktuell planen wir für Mai / Juni 2010 ein Prophylaxeseminar in Hamburg speziell für die fachlich ausgebildete ZMP, ZMF oder DH, bei der u.a. Frau Grünert eine wesentliche Rolle spielen wird.



Bettina Gemp

Dentalhygienikerin
St.-Jürgen-Str. 90
24937 Flensburg
www.dentalhygiene-flensburg.de

Seminarspektrum u.a.:

Theorie: Ätiologie und Pathogenese von Karies, Parodontitis, Periimplantitis, Allgemeine Anamnese, Korrelation mit allgemeiner Gesundheit, Mundhygiene, Was für Wen? Handinstrumentierung, Ultraschall / Schallscaling, Deepscaling, Ergonomie in der Behandlung.

Bettina Gemp: Erfolg, Spaß und Umsatz in der Prophylaxe

Ein wirkliches präventiv wirksames Betreuungskonzept zeichnet sich durch einen hohen Anteil an Stammpatienten im regelmäßigen Recall aus. Welche Überzeugung und Begeisterung habe ich selbst für den Nutzen meiner Arbeit? Wie viel wäre ich selbst bereit, dafür zu bezahlen? Fachkompetenz, Engagement und eigene Überzeugung sind der Schlüssel zum Erfolg.

Ein Unternehmenszweig, der keinen Gewinn abwirft, ist unethisch. Medizinischer Fortschritt und Mitarbeiterschulungen erfolgen im Interesse des Patienten und seiner allgemeinen Gesundheit. Daher sind Umsätze und Rendite notwendig für wirtschaftliche Gesundheit aller Beteiligten.

Professionelle Zahnreinigung ist eine medizinische Notwendigkeit

...und muss so gelebt und kommuniziert werden. Das gilt für sämtliche Mitarbeiter in der zahnärztlichen Praxis. Ohne Ausnahmen. Mit meinem Konzept des „Betreuten Scalings“ stehe ich den Praxen in einer bedarfsgerechten Dauer zur Seite. Die Haken und Kanten in der Umsetzung werden erkannt und gelöst. Diese „Chefsache“ darf Unterstützung in Anspruch nehmen.

Mit Kompetenz gegen Parodontitis

Der chronische Charakter der tiefen Zahnbettterkrankung Parodontitis mit all seinen Ausprägungen stellt hohe Anforderungen an das Therapiekonzept der Zahnarztpraxis. Hier gehen die Maßnahmen weit über die der Prävention hinaus. Ziel moderner Zahnerhaltungstherapie ist die Infektionskontrolle. Die Elimination der Entzündung, Straffung der Gewebe und Reduktion der Sondierungstiefen stehen im Visier unserer Arbeit.

Wie der Garten...

.....braucht die parodontale Tasche ständige Pflege. Nach dem korrektiven Deep Scaling und Rootplaning geht der Patient in die unterstützende Parodontitistherapie (UPT).

Das Erkennen von Entzündungszeichen und der Art der Ablagerungen bestimmen das Vorgehen. Regelmäßiges Biofilmmangement dient den Zähnen und der allgemeinen Gesundheit.

Tafuro & Team im Gespräch mit Bettina Gemp

Frau Gemp, schön, dass Sie sich für das heutige Gespräch Zeit genommen haben. Sagen bitte auch Sie uns zum Beginn: Wofür steht Ihr Name?

Das kann ich kurz und knapp beantworten: Für Überzeugung und Leidenschaft in der dentalen Prävention.

Aus welchen Motiven und mit welchen Erwartungen kommen Zahnärzte / Ihre Kunden zu Ihnen?

Meine Kunden wünschen sich einen qualifizierten Blick „von außen“, in die Prophylaxe-Abteilung der Praxis. Wie ist hier der Status Quo? Nach der Analyse schlage ich entsprechende ein konkretes Programm für das theoretische und praktische Training vor. Meine Kunden erwarten aktuelle Kenntnisse bezüglich Instrumentarium und Materialien und sind dankbar für Empfehlungen. Das Ziel ist meistens die Weiterentwicklung der Arbeit, bis hin zur Perfektion.

Wie würden Sie folgende Frage beantworten: „Was unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern?“

Der Unterschied zur Konkurrenz sind wir selbst. Meine Kunden schätzen meine Integrität: Seit 17 Jahren führe ich durchgängig Dentalhygiene in der Praxis durch. Daher sind meine Trainings und Konzepte praxisnah und umsetzbar. Die täglichen Stolpersteine sind mir vertraut.

Haben Sie hierzu ein konkretes Beispiel aus der Praxis?

Die Kolleginnen sind dankbar für die individuelle und ergonomische Schulung. Häufig höre ich: „Man merkt genau, dass Sie diese Arbeiten jeden Tag selbst machen. Gerade auch im Umgang und der Kommunikation mit den Patienten.“

Wie kam es zur Kooperation und Zusammenarbeit mit Tafuro & Team – und welche Erwartungen haben Sie hieran geknüpft?

Der Kontakt kam durch einen gemeinsamen Kunden in Berlin zustande. Ich freue mich auf anspruchsvolle und erfahrene Praxisteams, die – genau wie ich – jeden Tag ein bisschen besser werden wollen.

Abschließende Frage: was können Sie den Kunden von Tafuro & Team versprechen?

Die richtige Entscheidung.

Vielen Dank für das Gespräch

Anmerkung Dörte Kruse & Franco Tafuro:

Frau Gempp erweitert unser Trainerinnen-Netzwerk mit Ihrer großen Fachkompetenz und Erfahrung. Gerade der Bereich „Deep-Scaling“ ist ein sensibles Terrain, das die langjährige Trainerin und Referentin auf hohem Niveau umsetzt. Sie erkennt sehr schnell, welche Voraussetzungen von der Praxis und der Mitarbeiterin mitgebracht werden - und wie eine sinnvolle Optimierung aussieht.

Auch diese Weiterbildung in Ihrer Praxis kann über Tafuro & Team als individuelles Training tageweise gebucht werden.



MLT-Laser

Medizinische Laser Technologie GmbH,
Turnierstr. 9a, D-55218 Ingelheim
Tel. 06132 / 4330-0
info@mlt-laser.de
www.mlt-laser.de

Laserzahnheilkunde – vernünftige und wissenschaftlich erprobte Innovationen in Sicht

Tafuro & Team im Gespräch mit Herrn Gräf, Geschäftsführer von der MLT GmbH, Ingelheim

Herr Gräf, sagen Sie uns doch bitte zum Beginn: Wofür steht Ihr Firmenname?

Unser Name steht für Laserinnovationen, Fachkompetenz, einem verlässlichen „After-Sales-Service“ - und das alles „Made in Germany“!

Aus welchen Motiven und mit welchen Erwartungen kommen Zahnärzte zu Ihnen?

Unsere Kunden suchen in der Regel einen zuverlässigen Partner, der ihre Alltags-Wünsche versteht und intelligent umsetzt, wie z.B. mit unserem neuen Modell „two-in-one“. Dieses vereint die Photodynamische Therapie und die Chirurgie in einem Gerät, ohne dass lästige Kabel an der Bedieneinheit befestigt werden müssen und ganz nebenbei auch noch ein prämiertes Designerjuwel ist.

Was ist die Photodynamische Therapie konkret?

Die Photoaktivierte Desinfektion ist eine sehr wirksame und gewebeschonende, universell in der Mundhöhle einsetzbare Methode zur Keimdesinfektion (99,99 %), ohne Nebenwirkungen und dies zudem non-invasiv!

Das Prinzip der Photoaktivierten Desinfektion beruht auf einem lichtinduzierten, chemischen Prozess des Eliminierens von Bakterien. Diese photodynamische Desinfektion wurde im Verlauf einer Vielzahl von Studien entwickelt und von internationalen Experten betreffend der Effizienz bestätigt und empfohlen.

Durch Kombination eines harmlosen Farbstoffs, der seit Jahrzehnten in der Medizin eingesetzt wird, mit einem sanften Laserlicht, können auch fortgeschrittene oder oftmals behandlungsresistente Infektionen durch „Lichtaktivierte Breitband-Desinfektion“ (PACT) von Karies, Parodontose, Implantatentzündungen und Wurzelkanalinfektionen eingesetzt werden.

Bei der fotodynamischen Therapie, die einen Teil Ihres Gerätes ausmacht, sind Sie eine Kooperation mit einem bekannten PDT-Hersteller eingegangen. Wie sieht diese genau aus?

Es war uns wichtig, einen erfahrenen und kompetenten Partner zu finden und sind mit der Fa. Cumdente (PACT) aus Tübingen fündig geworden. Aufgrund der sinnvollen Synergie kann man über MLT auch einen reinen fotodynamischen Laser (PACT) beziehen und umgekehrt wird Cumdente auch unseren „two in one“ anbieten können.

Wann wird die PACT insgesamt eingesetzt?

Bei allen bakteriellen Infektionserkrankungen wie Karies, Parodontitis, Entzündungen um Zahnimplantate herum oder auch bei Wurzelkanalinfektionen.

Die Basis der Behandlung dieser Erkrankungen ist, die ursächlichen Bakterien wirksam zu entfernen und eine weitere Besiedelung zu verhindern. Früher wurden dafür häufig Desinfektionsmittel und Antibiotika eingesetzt - heute steht uns die Photoaktivierte Therapie (PACT) zur Verfügung, mit der auch besonders problematische Bakterien sicher und für den Körper sehr schonend mittels Farbstoff und Licht abgetötet werden können. Auf Antibiotika kann durch PACT sogar vielfach verzichtet werden!

Auch an Sie die Frage: „Was unterscheidet Ihr Unternehmen von Ihren Mitbewerbern?

Unsere Philosophie ist es den individuellen Wünschen des Zahnarztes gerecht zu werden. Dafür bieten wir ein gesamtes Netzwerk, dass u.a. Anwenderseminare, Patientenflyer und wenn gewünscht auch Hospitation in der Praxis von erfahrenen Laseranwendern umfasst.

Herr Gräf - noch eine Frage zur Kooperation mit Tafuro & Team: Wie kam es zur Zusammenarbeit mit Tafuro & Team - und welche Erwartungen haben Sie hieran geknüpft?

Da wir Tafuro & Team schon länger kennen und schätzen, lag es nur auf der Hand diese Kooperation einzugehen. Da wir die gleiche Philosophie im Bezug auf die gelebte Kundenbeziehung haben, freuen wir uns mit Tafuro & Team einen wichtigen Eckpfeiler in unserem Netzwerk gefunden zu haben. Wir haben Frau Kruse und Herrn Tafuro versprochen: Mit MLT werden Sie immer einen verlässlichen Partner für die Zukunft haben!

Vielen Dank für das Gespräch

Anmerkung Dörte Kruse & Franco Tafuro:

Wir hatten nach nun knapp 15 Jahren als Berater & Coaches für Zahnärzte und Ärzte zu den Möglichkeiten der Lasertechnologie ein immer offenes Ohr. Leider waren verschiedene und bekannte Anbieter im Bereich Preis-Leistung und Service nicht professionell und kundenorientiert genug, um eine Kooperation fortzuführen.

MLT bietet ein sehr gutes Produkt in der Kombination mit dem Photosensitizer Toloniumchlorid von Cumdente mit einem Top Preis-Leistungsverhältnis. Verschiedene, uns vorliegende Studien überzeugen, diverse Praxen haben die nachhaltigen Vorteile schätzen gelernt. Last but not least wird diese von der geschulten PZR-Mitarbeiterin angewandte Zusatzleistung vom Patienten sehr gut akzeptiert, was dieses Leistungspaket für die Praxis zusätzlich interessant macht.



Sander Personalberatung

Schulweg 30, 20259 Hamburg

Tel.: 040 – 64881150

Email: info@sander-personalberatung.de

www.sander-personalberatung.de

Tafuro & Team im Gespräch mit Sander Personalberatung

Herr und Frau Sander, wofür steht der Name Sander Personalberatung?

Sander Personalberatung steht in erster Linie für professionelle Personalvermittlung im Bereich Gesundheitswesen. Dabei legen wir besonderen Wert auf individuelle Betreuung und maßgeschneiderte Lösungen für unsere Kunden.

Aus welchen Motiven und mit welchen Erwartungen kommen Zahnärzte bzw. Ihre Kunden zu Ihnen?

Unsere Kunden sind Zahnärzte, Arztpraxen sowie Kliniken und Medizintechnikunternehmen. Oft haben sie die Erfahrung gemacht, dass durch die Schaltung einer Stellenanzeige keine oder nicht ausreichend qualifizierte Bewerber gefunden werden. Sie wenden sich an uns, um durch die direkte Ansprache von Kandidaten in einem klar definierten Zeitrahmen die Mitarbeiter zu finden, die sowohl fachlich als auch persönlich optimal in das vorgegebene Umfeld passen.

Was unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern? Haben Sie hierzu ein konkretes Beispiel aus der Praxis?

Wir haben uns auf das Gesundheitswesen spezialisiert. Hier verfügen wir über eine fundierte Branchenkenntnis sowie ein exzellentes Netzwerk. Durch die Direktansprache unterscheidet sich unsere Arbeitsweise grundlegend von Zeitarbeitsunternehmen und anderen Personalvermittlern. Wir warten nicht, bis sich der richtige Bewerber bei uns meldet, sondern suchen proaktiv den optimalen Kandidaten für unseren Kunden.

Beispiel: Eine Zahnarztpraxis beauftragt uns mit der Suche einer ZMV. Nach genauer Abklärung der Stellenanforderungen beginnen wir sofort mit der Identifizierung und Ansprache von potentiellen Kandidaten. Nach 6 bis 8 Wochen erhält unser Kunde diverse ausführliche Bewerber-Profile und entscheidet, wer zu einem Gespräch eingeladen wird. In der Regel können wir diese Stelle innerhalb von 3 Monaten besetzen.

Herr Sander, eine Frage an den Profi: welches Vorgehen raten Sie Zahnarztpraxen bei der Besetzung einer wichtigen Position? Was ist aus Ihrer Sicht zu beachten?“

„Bei Stellen mit einem hohen Spezialisierungs- und Verantwortungsgrad, beispielsweise wenn es um die Suche nach Kandidaten im Bereich des Praxismanagements oder der Verwaltung geht, sind neben einem hohen Deckungsgrad von fachlichem Anforderungs- und Kandidatenprofil vor allem zwei Fragen entscheidend: Passt der Bewerber ins Team, und: Bringt er die notwendigen Soft-Skills mit: Stressresistenz, Konfliktfähigkeit, Kommunikationsverhalten,

Durchsetzungsvermögen aber auch z.B. Führungsqualitäten sind entscheidende Faktoren, ob eine Besetzung langfristig ein Gewinn für die Praxis ist oder nicht. Wir empfehlen, sich bei den

Auswahlgesprächen wirklich die Zeit und den Raum zu geben, um einen Menschen genau kennenzulernen.

Gute Fragen sind das A&O. Für unsere Kunden prüfen wir alle diese Punkte im Rahmen unserer Interviews ab und schreiben einen detaillierten Bericht zur Persönlichkeit des Bewerbers. Auf Wunsch stellen wir unseren Kunden auch validierte Persönlichkeits- bzw. Potenzialanalysen zu den interviewten Kandidaten zur Verfügung. Dieser erhöhte Zeit- und Kostenaufwand macht in unseren Augen bei wichtigen Führungspositionen Sinn.“

Wie kam es zur Kooperation und Zusammenarbeit mit Tafuro & Team – und welche Erwartungen haben Sie hieran geknüpft?

Die ähnliche Ausrichtung auf das Gesundheitswesen hat uns mit Tafuro & Team zusammen geführt. Schnell war klar, dass sich unsere Leistungsprofile mit den Schwerpunkten Coaching / Consulting einerseits und Personalvermittlung andererseits inhaltlich gut ergänzen. Zudem legen wir genau wie Tafuro & Team besonderen Wert auf eine persönliche und individuelle Beratung unserer Kunden sowie auf höchste Qualität unserer Dienstleistung. Von der Kooperation erwarten wir Synergieeffekte sowie interessante neue Kundenkontakte für beide Seiten.

Abschließende Frage: was können Sie den Kunden von Tafuro & Team versprechen?

Wir versprechen, dass Sie mit Sander Personalberatung einen professionellen und engagierten Partner an Ihrer Seite haben, der Sie optimal bei der Besetzung Ihrer vakanten Stellen unterstützt. Außerdem geben wir jedem Kunden eine Nachbesetzungsgarantie. Das heißt, sollte ein von uns vermittelt Mitarbeiter innerhalb der Probezeit seitens des Arbeitgebers gekündigt werden, besetzen wir die Stelle ohne weitere Kosten erneut.

Vielen Dank für das Gespräch

Anmerkung Dörte Kruse & Franco Tafuro:

Als langjährige Spezialisten für Personalmanagement haben wir das Gebiet der direkten Bewerberansprache schon lange im Auge gehabt.

Dieser Bereich gehört mit den „Recruitern“ in spezielle Hände, und wir sind froh, mit Sander Personalberatung nun einen kompetenten Partner für schwierige Personalmärkte gewonnen zu haben. Ob bei der Suche einer ZMF/DH, bei der Gewinnung einer Praxismanagerin oder der Implementierung einer Zahnärztin bzw. eines Zahnarztes – wir freuen uns, wichtige Positionen nun ideal besetzen zu können – und unsere Praxen somit noch erfolgreicher zu machen.

Zu guter Letzt ein Gedanke aus dem Coaching: Die magische Bank...

Stellen Sie sich vor: jeden Morgen stellt Ihnen Ihre Bank 86.400 Euro auf Ihrem persönlichen Bankkonto zur Verfügung. Diese Vereinbarung beinhaltet jedoch auch Regeln, so wie alle wichtigen bestimmte Spiel-Regeln hat.

Regel Nr. 1: Alles was Sie im Laufe des Tages nicht ausgegeben haben, wird Ihnen wieder weggenommen. Sie können das Geld nicht einfach auf ein anderes Konto überweisen, Sie müssen es „nur“ ausgeben. Aber jeden Morgen, wenn Sie erwachen, eröffnet Ihnen die Bank ein neues Konto mit neuen 86.400 Euro für den kommenden Tag.

Regel 2: Die Bank kann das Spiel ohne Vorwarnung beenden. Sie kann zu jeder Zeit sagen: Es ist vorbei, das Spiel ist aus. Sie kann das Konto schließen und Sie bekommen kein neues Geld mehr.

Was würden Sie tun? Würden Sie sich nicht alles kaufen, was Sie möchten? Nicht nur für sich selbst, auch für Familie, Freunde, Mitarbeiter, Patienten, für alle Menschen die Sie schätzen. Vielleicht sogar für Menschen, die Sie nicht kennen, da Sie das nie alles nur für sich alleine ausgeben könnten. Ich bin sicher, wir würden alle versuchen, jeden Cent zu nutzen!

Das Überraschende: dieses Spiel ist die Realität: Jeder von uns hat so eine "magische Bank". Wir sehen es meist nur nicht. Und die magische Bank ist die Zeit. Jeden Morgen, wenn wir aufwachen, bekommen wir 86.400 Sekunden Leben für den Tag geschenkt und wenn wir am Abend einschlafen, wird uns die übrige Zeit nicht gutgeschrieben...

Was wir an diesem Tag nicht gelebt haben, ist verloren, für immer verloren. Gestern ist vergangen. Jeden Morgen beginnt sich das Konto neu zu füllen, aber die Bank kann das Konto jederzeit auflösen, ohne Vorwarnung...

Was machen wir eigentlich mit unseren täglichen 86.400 Sekunden? Und ich frage bewusst, ob diese nicht viel mehr wert sind als die gleiche Menge in Euro?

Im Coaching haben wir in den letzten Monaten viele schöne, intensive Momente mit unseren Praxen erleben dürfen, aber auch von einigen richtig harten Schicksalsschlägen im Kollegenkreis gehört. So glücklich oder unglücklich diese Situationen auch ausgegangen - Alle waren sich danach immer einig, bewusster mit ihrer Zeit, Ihrer Familie, den nahen Menschen umzugehen.

In diesem Sinn: Träumen wir nicht unser Leben, sondern leben wir unseren Traum. Wir wünschen Ihnen für Ihre Ziele Viel Erfolg, aber auch Mut & Durchhaltevermögen.

Herzlichst,
Ihr



IMPRESSUM

Dieser Newsletter ist ein kostenloser Service von Tafuro & Team, Coaching, Consulting & Controlling für Zahnärzte & Ärzte
Grelckstraße 36 / D-22529 Hamburg
Tel: 040-76 97 39 67 / Fax: 040-76 97 39 66
mail: tafuro@tafuro-und-team.de / www.tafuro-und-team.de
Ust-IdNr. DE814870411

Die grafische Gestaltung, die Elemente, die Inhalte sowie der Quelltext sind urheberrechtlich geschützt. Weiterverwendung und Vervielfältigung sind nur mit schriftlicher Genehmigung durch TAFURO&TEAM bzw. durch die Inhaber der jeweiligen Rechte gestattet. In jedem Fall gelten die gesetzlichen Copyright-Bestimmungen.

Bei Verstoß werden umgehend strafrechtliche Schritte eingeleitet. Die auf diesen Seiten veröffentlichten Inhalte werden sorgfältig geprüft. Dennoch können wir keine Gewähr und keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte übernehmen.

Für den Inhalt der vom Netzwerk verfassten Seiten sind ausschließlich die Autoren verantwortlich.

© 2009 TAFURO&TEAM Alle Rechte vorbehalten.

