
OKSBØL - METODEN

TANDLÆGE, SÅDAN ØGER
DU DIN OMSÆTNING
MARKANT
UDEN AT GÅ PÅ
KOMPRØMIS
MED DIN
FAGLIGHED

JACOB BANG

TANDLÆGE, KLINIKEJER
OG FOREDRAGSHOLDER





FORORD AF
JACOB BANG

HVORDAN EN SIMPEL SÆTNING PÅ 4 ORD ÆNDREDE EN HEL TANDLÆGEKLINIK

“Ja, man bliver jo ikke millionær af det her” sagde min chef til mig da han satte sig ind i sin gamle Toyota. Eller rettere min tidligere chef, for jeg havde i samme uge overtaget klinikken i Oksbøl efter ham - og skulle lige vænne mig til tanken.

KLINIKKEN VAR EN RIGTIG sølvplombe-klinik med brune gulvtæpper og orange gardiner, og havde ikke ændret sig meget de seneste 20 år. Der var én computer, og den blev kun brugt til at håndtere betalinger med dankort. Journalføring var med kuglepen og røntgenbilleder var med fixér- og fremkaldervæske.

Klientellet var selvsagt meget vestjysk, og var ikke ødsel med pengene – for at sige det på vestjysk.

Udeblivelser og afbud var en fast bestanddel af arbejdsdagen, og disse huller i kalenderen blev som dagen skred frem fyldt op af en lind strøm af tabte fyldninger, skarpe kanter og tandpiner.

**Udeblivelser og afbud
var en fast bestanddel af
arbejdsdagen, og disse
huller i kalenderen blev
som dagen skred frem fyldt
op af en lind strøm af tabte
fyldninger, skarpe kanter
og tandpiner.**

Kalenderændringerne blev annonceret gennem det skrattende samtaleanlæg på væggen, og skulle receptionisten have svar med det samme, kom hun ind på klinikken og ventede “pænt” til der var pause i enten behandlingen eller samtalen med patienten.

Året var 2007.

Og jeg havde lige købt ... en banegård.

Klinikken fik ret hurtigt et nyt udseende med nye gulve, IT, nye units og en god ordre til den lokale malermester, som fik spartlet og malet hele klinikken - inklusiv skruehuller fra samtaleanlægget, som jeg personligt kørte på genbrugspladsen.

Det var i det hele taget ret nemt at ændre på klinikkens udseende, og med alt det nye digitale blev klinikken hurtigt meget mere effektiv.

Vi kunne nemmere og hurtigere få fyldt kalenderne op med tabte fyldninger, skarpe kanter og tandpiner, og de nye units var nemmere at gøre rene, og bidrog til en bedre ergonomi når man sad dér og lavede store fyldninger eller trak tænder ud.

VI HAVDE ØGET HASTIGHEDEN, MEN DET BETØD KUN ÉN TING:

Vi kom frem til det forkerte mål - hurtigere.

Vi lavede det samme, bare hurtigere.

LAD MIG FORKLARE:

Det *resultat*, jeg stod med var, at mange flere mennesker nu fik repareret, lappet eller fjernet dårlige tænder – og alt for få fik optimeret og genskabt tænder til oprindelige form og styrke. Vi lavede med andre ord f.eks. alt for mange store fyldninger hvor patienter burde få lavet kronebehandling.

Og de relativt store behandlinger, som jeg trods alt lavede, skyldtes mest, at jeg med møje og besvær havde overtalt de modvillige patienter til at få lavet behandlingerne.

Vi havde ikke rigtigt flyttet os på den vigtigste parameter, nemlig retning.

Jeg kunne ikke finde vej, og det landkort, jeg navigerede efter var tilsyneladende forkert.

Jeg var *lost*.

Der sad jeg. Alene i mit nymalede klinikrum. På min nye behandlerstol med det ergonomiske svingbare armlæn, og anede ikke mine levende råd.

Men så skete der noget, som ændrede alt.

Det var i 2009. Jeg kan ikke huske præcis hvilken dag, det var – lad os sige en mandag i marts. Den næste patient var meldt ankommet med den lille prik på skærmen, og ville blive bragt ind om lidt. Døren gik op uden varsel og ind kom – ikke patienten – men Inge Marie, som var klinikassistent, og havde været det i årevis inden jeg kom til.

“På mandag skal du lige se om....” begyndte hun.

Jeg afbrød Inge Marie uden at kigge op. Og dét jeg sagde til hende ændrede for altid klinikken, kulturen, behandlingsniveauet, arbejdsglæden og klinikkenes økonomi. Jeg sagde en simpel sætning på 4 ord:

“Jeg vil ikke forstyrres....”

**“På mandag skal du lige se om....”
begyndte hun.
Jeg afbrød Inge Marie uden at kigge op. Og dét jeg sagde til hende ændrede for altid klinikken, kulturen, behandlingsniveauet, arbejdsglæden og klinikkens økonomi”.**

Og fortsatte: “Jeg er nødt til at koncentrere mig og forberede mig. Jeg vil gerne kunne have en alvorlig snak med patienter om deres tænder og problemer, og om at det måske koster 50.000 kr. uden at der kommer en klinikassistent ind. Så med mindre at nogen er i fare, så vil jeg ikke forstyrres!”

(Undskyld, Inge Marie).

DER VAR LIGE SKET TO TING:

- 1.** Jeg havde truffet en beslutning om klinikens drift. Det var i sig selv en ukendt fornemmelse for en nybagt klinikejer.
- 2.** Jeg havde netop taget det første spæde skridt væk fra den type klinik, jeg havde købt. Og vigtigere: Jeg havde netop taget det første skridt hen imod den type klinik, jeg drømte om.

En ny energi væltede op i mig.

I månederne herefter fokuserede jeg meget på hvordan vi “bevægede” os på klinikken, altså hvem der gjorde hvad og hvornår. Hvordan vi dækker op til en rodbehandling, hvordan vi gør når en patient ringer på grund af en knækket tand. Hvad skal der præcist siges i telefonen?

SAMTIDIG MED, AT LOGISTIKKEN UDENFOR KLINIKRUMMENE BLEV OPTIMERET, BEGYNDTE JEG AT KIGGE PÅ DET, DER SIDEN HAR VIST SIG AT VÆRE DEN MEST UDSLAGSGIVENDE ÆNDRING FOR KLINIKKEN OG FOR MIG SOM TANDLÆGE:

MIN EVNE TIL, IKKE BARE AT FÅ FOLK TIL AT ACCEPTERE EN BEHANDLING, MEN AT FÅ FOLK TIL SELV AT *VÆLGE* DEN BEDSTE BEHANDLING.

Jeg har gennem årene afprøvet et utal af forskellige strategier og retoriske virkemidler. Jeg har optaget samtaler, noteret, analyseret og forfinet sætninger, fundet tendenser på svar, og mønstre i patienters adfærd - alt sammen med ét mål: At kunne konstruere den perfekte samtale.

En samtale hvis mål er at fylde kalenderen med de absolut bedste behandlinger.

Det lykkedes.

Da retorikken, logistikken og adfærden med små ændringer kom på plads, kom første bølge. Kroner, bro, implantater og make overs skyllede ind over min kalender. Anden bølge kom da patienterne fra første bølge fik et nyt problem med en anden tand.

Patienterne ringede simpelthen til klinikken og ville bestille tid til en krone! Vi skulle altså ikke længere motivere vores patienter, men derimod skulle vi ofte bremse dem, og fortælle dem, at vi var nødt til at besigtige skaden før vi kunne planlægge en behandling!

Og de ringer stadigvæk.

Der er ingen bølger længere, med i stedet et konstant flow af de bedste behandlingsvalg.

Oksbøl-metoden virker hvor den bliver brugt, og jeg glæder mig til at løfte sløret for hvordan den er skruet sammen.

Og jeg ser frem til at introducere dig for de første vigtige værktøjer, som kan fylde din kalender med de bedste behandlinger, du og din klinik kan tilbyde.

Modellen havde i øvrigt også virket perfekt for min chef, men den var bare ikke klar.

Det er den nu.

RIGTIG GOD LÆSELYST!
