

Der Patient als Schlüssel zum Erfolg

Dass der Kunde König ist, genügt nicht!

Wachsende Bedeutung des Kunden

Den Spruch „Der Kunde ist König“ hat wohl jeder schon einmal gehört. Leider bleibt es aber meistens nur eine Redewendung, reine Makulatur. Mit den gesättigten Märkten und der Entwicklung hin zum Käufermarkt gewinnt dieser Satz jedoch an Bedeutung und sollte daher nicht nur in der Theorie gelten, sondern auch in der Praxis umgesetzt werden.

„Der Kunde ist König“ als Motto mag zwar für ein Kaufhaus oder eine Airline durchaus Sinn haben, reicht jedoch in der Zahnmedizin nicht aus! Warum?

1. Weil es, im Gegensatz zu anderen Bereichen der Medizin, bei der Zahnmedizin die aktive Mitarbeit des Patienten braucht. Nach einer Blinddarm-Operation kann ein Patient nicht viel mehr tun, als auszuruhen und auf eine gute Genesung zu hoffen. Eine zahnmedizinische Behandlung hingegen bedingt beinahe immer die aktive Mitarbeit des Patienten und eine Weiterführung der Behandlung bei ihm zu Hause.
2. Weil es in der Zahnmedizin keine wirksamere Neupatientengewinnung gibt als die Mundpropaganda und dieses Empfehlungsmarketing nur stattfindet, wenn der Patient mehr als nur zufrieden ist. Wir alle wissen, dass eine Website noch so toll designt und ein Inserat noch so originell gestaltet sein kann, gegen einen persönlichen Ratschlag von Freunden, Bekannten oder Verwandten kommen diese Werbemittel nie und nimmer an.
3. Weil die zahnmedizinischen Leistungen einer Dentalpraxis in der Regel von den Patienten nicht völlig verstanden werden (können). Denn in den Fällen, in welchen der Wissensstand-Unterschied zwischen Dentalprofi und Patient zu groß ist, greift der Patient auf Ersatzwerte zurück, die seinem Verständnishorizont entsprechen.

Meistens handelt es sich dabei um zahnmedizinisch irrelevante Nebensächlichkeiten, die auf der subjektiven Wahrnehmung des Patienten basieren. Diese Eindrücke werden für den Patienten zum realen Argumentationskriterium, das man nicht infrage stellen sollte.

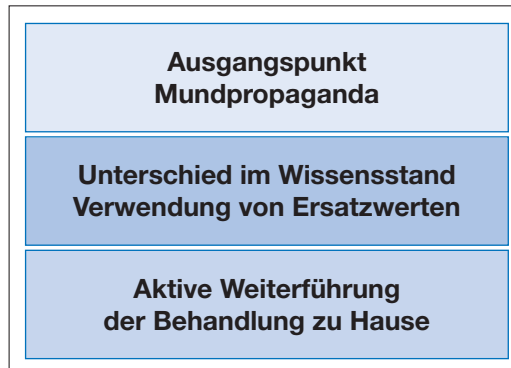


Abb. 15

Der wirtschaftliche Erfolg einer Zahnarztpraxis hängt im überproportionalen Maße vom Patienten sowie seiner Zufriedenheit und Motivation ab.

Aufgrund dieser drei Punkte hat der Patient in der Zahnmedizin einen überproportionalen und direkten Einfluss auf den wirtschaftlichen Erfolg einer Zahnarztpraxis. Deshalb sollte man den Patienten zum König der Könige befördern.

Und so sollte es in der Zahnmedizin heißen: Der Patient ist Kaiser!



Ersatzargumente führen zur Zufriedenheit

Ich bin mir ziemlich sicher, dass das am weitesten verbreitete Argument für die Beurteilung eines Zahnarztbesuches durch die Patienten der Spruch ist: „Es hat überhaupt nicht wehgetan!“ Wir alle wissen, dass dieses Kriterium rein gar nichts mit der Qualität der zahnmedizinischen Leistung zu tun hat. Zynisch ausgedrückt: Einfach die Lidocain-Dosis erhöhen und schon hat man glückliche Patienten.

Schmerzfreiheit

Auch auf die Gefahr hin, dass ich mich wiederhole: Früher, als es sich bei der Zahnmedizin noch um einen Verkäufermarkt handelte und die