



Die Zukunft beginnt heute

Eine gute Kooperation mit der Zahnarztpraxis geht weit über das rein fachliche Wissen hinaus. Der Unternehmensberater Claus-Jürgen Möll zielt in seiner Beratung von einer bestehenden, gut eingespielten Zahnarzt-Labor-Beziehung ab hin auf die Verbesserung zu einer zukunftsorientierten Kooperationspartnerschaft.

▶ Claus-Jürgen Möll

kontakt:

m&m

Dental Medizin

Beratung & Training

Claus-Jürgen Möll

Franz-Haniel-Straße 31

47443 Moers

Tel.: 0 28 41/50 40 40

Fax: 0 28 41/5 19 94

E-Mail: info@m-m-dentalmedizin.de

Das Dentalunternehmen kann nur durch seine erfolgreichen Kunden Zahnärzte und den zufriedenen Patienten selbst erfolgreich sein. „Wie komme ich an Kunden?“ fragt sich wohl ein jeder Dentalunternehmer und denkt dabei in der Regel an Neukunden.

Oftmals wird dabei jedoch vergessen, wie wichtig es ist, das bereits vorhandene Kundenpotenzial immer wieder anzusprechen und durch vielfältige Maßnahmen zu treuen Kunden zu machen.

Neben der Tatsache, dass Sie auf Grund solcher Kundenbindungsmaßnahmen Ihre

Kunden zu Ihren „Fans“ machen und damit auch die Frequenz der Aufträge erhöhen können, erreichen Sie einen weiteren, für Ihren Unternehmenserfolg interessanten Effekt: Kunden, die von Ihrem Unternehmen überzeugt sind, werden Sie weiter empfehlen. Auf diese Weise generieren Sie einen zusätzlichen Mehrwert: Mit der hohen Bindung von Stammkunden an das Unternehmen empfehlen Sie diese Zahnärzte wahrscheinlich eher an potenzielle Neukunden weiter.

Wie baue ich eine erfolgreiche Kundendatei auf?

Wichtigste Voraussetzung für eine dauerhafte Kundenbindung ist eine professionell geführte Kundendatei. Folgende Fragen und deren Antworten helfen beim Aufbau einer solchen Datei:

- *Wissen Sie, wer Ihre Kunden sind?*
- *Kennen Sie die Wettbewerber in der Zahnarztpraxis (Benchmark)?*
- *Haben Sie eine Ahnung, in welchen Bereichen der Zahntechnik Sie mit Ihrem Kunden den meisten Umsatz machen?*
- *Wer wie oft Ihre Privatleistungen nach der BEB in Anspruch nimmt und welche individuellen Bedürfnisse Ihre Kunden haben?*
- *Sind Ihnen die individuellen Wünsche der Patienten bekannt?*
- *Werden die Patienten in Ihr Dentalunternehmen geschickt zur individuellen Beratung und Betreuung?*
- *Ist Ihr internes Qualitätsmanagement auf die Kunden eingestellt?*
- *Führen Sie eine Kundendatei mit differenzierten Informationen (neben Name und Anschrift auch Informatio-*