



# Die reife Klientel mit frischen Ansprüchen



Thomas Fischer



Sören Dumblus

## die autoren:

### Thomas Fischer

Dipl.-Kaufmann  
Leiter Kundenbetreuung  
New Image Dental GmbH

### Sören Dumblus

Dipl.-Jurist  
Kundenbetreuer  
New Image Dental GmbH

*Der aktive Senior wird – da sind sich Demographen einig – eine immer stärkere und mächtigere Rolle für alle wirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen in unserem Land spielen. Der stetig wachsende Anteil älterer Menschen an der deutschen Bevölkerung hat natürlich auch Auswirkungen auf die Zahnarztpraxis.*

### | Thomas Fischer, Sören Dumblus

**S**o wird die Zahl der Patienten im Seniorenalter in den nächsten Jahren weiter ansteigen, was die Praxis hinsichtlich ihres Therapieangebots und bezüglich ihrer Patientenorientierung vor erhebliche Herausforderungen stellt: z. B. wird implantatgetragener Zahnersatz ebenso verstärkt eine Rolle spielen wie die Abstimmung einzelner „weicher“ Schlüsselfaktoren, die zum Wohlbefinden dieser reiferen Zielgruppe beitragen. Nur so wird es gelingen, eine Patientenklientel, die überwiegend aus Senioren besteht, emotional von der Qualität und dem Nutzen der zahnmedizinischen Leistung zu überzeugen und langfristig an die Praxis zu binden.

#### Zielgruppe Senioren

Freilich ist die Personengruppe mit der Bezeichnung „Senioren“ sehr heterogen: Sie

umfasst die Altersgruppe von ca. 50 bis 99 Jahren, beinhaltet sowohl Rentner als auch voll Berufstätige und reicht von aktiven, noch sehr jugendlich wirkenden Menschen, die sich auf vielfältige Weise sportlich und kulturell betätigen, bis hin zu Pflegebedürftigen im Altenheim, die das Interesse am gesellschaftlichen Leben weitgehend verloren haben. Sie alle gleichermaßen anzusprechen, scheint auf den ersten Blick für die Zahnarztpraxis kaum leistbar, dennoch gelten auch für diese Zielgruppe einige übergreifende Kriterien.

#### Patienten mit hohen Ansprüchen

Ungeachtet der Vielfältigkeit der Personengruppe, weisen Senioren – statistisch gesehen – als Patientenklientel eine Reihe von Besonderheiten auf, die sie von anderen Patienten unterscheiden: