



ZUFRIEDENHEIT



Jochen Kriens



Thomas Fischer

## Patientenbindung

# Kontinuität als Erfolgsstrategie

*Patienten dauerhaft zu binden, ist aus zwei Gründen für den Praxiserfolg von zentraler Bedeutung. Zunächst fördert eine hohe Patientenbindung einen reibungslosen Praxisablauf, indem sie sich z. B. positiv auf die Compliance des Patienten und seine Disziplin bei der Einhaltung von Terminen auswirkt. Des Weiteren ist eine hohe Patientenbindung Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis.*

Jochen Kriens M. A., Dipl.-Kaufmann Thomas Fischer

## die autoren:

### Jochen Kriens M. A.

Leiter Presse- und Öffentlichkeitsarbeit/ PR-Beratung  
New Image Dental GmbH

### Dipl.-Kaufmann Thomas Fischer

Leiter Kundenbetreuung  
New Image Dental GmbH

Kontakt:

### New Image Dental – Agentur für Praxismarketing

Mainzer Straße 5, 55232 Alzey  
Tel.: 0 67 31/9 47 00-0,  
Fax: 0 67 31/9 47 00-33

E-Mail:

zentrale@new-image-dental.de  
www.new-image-dental.de

In einer Praxis mit hoher Patientenbindung ist in der Regel die Mitarbeitermotivation größer, sind die Arbeitsproduktivität und die Qualität der zahnärztlichen Leistung höher als in einer Massenpraxis mit einem hohen Durchlauf an Patienten, die selten bis gar nicht wiederkommen. Aus diesem Grund ist die langfristige Bindung von Patienten an die Praxis eine maßgebliche Erfolgsvoraussetzung.

Patienten dauerhaft zu binden, bedeutet für die Zahnarztpraxis vornehmlich, den Patienten kontinuierlich emotional zu überzeugen und dadurch das für die Beziehung zwischen Zahnarzt und Patienten notwendige Vertrauen zu schaffen. Dies gelingt vor allem dann, wenn der Patient das Empfinden hat, in der Praxis ernst genommen zu werden und er sich mit seinen Wünschen und Bedürfnissen gut aufgehoben fühlt. Um diesen Effekt bei möglichst vielen Patienten zu erzielen, bedarf es eines klaren Patientenbindungskonzepts.

### Patientenbindungskonzept

Patientenbindung funktioniert dann am besten, wenn die Praxis gute Qualität liefert und sich zugleich positiv und unverwechselbar von ihren Mitbewerbern abhebt. Für den Patienten bedeutet das: Er bekommt die von ihm gewünschte Therapie und ein so genanntes „Plus“ an Leistung, welches ihm einen Zusatznutzen einbringt und nur in dieser Praxis erhältlich ist. Daraus leiten sich für die Zahnarztpraxis drei Maximen zur Patientenbindung ab:

- Erwartungen übertreffen
- Mehrwert schaffen
- den Patienten beteiligen

Je nach Zielgruppe können diese drei Maximen in ihrer inhaltlichen Ausgestaltung differieren (z. B. werden Kinder durch andere Bindungsmaßnahmen angesprochen