

Kundenbegeisterung

Patienten überraschen, verblüffen und begeistern

Durch das Beitragssicherungsgesetz und die sinkende Patientenzahl wird der Wettbewerb in (Zahn-)Arztpraxen dramatisch verschärft – für einige geht es sogar um das Existenzminimum. Plakative Äußerungen und reine Willensbekundungen reichen nicht mehr aus, um erfolgreich am Markt zu agieren. Selbst ein guter Service ist nicht genug, die Patienten wollen begeistert sein. Will ein Praxisteam seine Kunden begeistern, muss es Maßnahmen entwickeln, die kreativer, fröhlicher, interessanter sind als die bekannten.



Ralf R. Strupat

der autor:

Ralf R. Strupat, „Mr. Kundenbegeisterung“, hat sich der Service-Idee verschrieben. Mit Deutschlands erster Full-Service-Agentur für Kundenbegeisterung ServiceTrainment begleitet er Unternehmen aller Couleur auf dem Weg, schnell und unkompliziert eine neue Service-Qualität zu etablieren.

kontakt:

ServiceTrainment

Ralf R. Strupat
Rathausstraße 13
33602 Bielefeld

Tel.: 05 21/3 29 95 00

Fax: 05 21/3 29 95 05

E-Mail: mehr@begeisterung.de

www.begeisterung.de

Viele (Zahn-)Ärzte haben es bereits erkannt: Wer künftig am Markt Erfolg haben will, muss begeisterungsfähig sein. Sie müssen sich deshalb oft selbst erst einmal die entscheidende Frage stellen: Wo ist meine Begeisterung geblieben? Mit wie viel Begeisterung habe ich geliebt, gelitten, mich getrennt, bin Freundschaften eingegangen und habe einst meine Praxis gegründet. Wie viel ist von dieser Begeisterung noch übrig geblieben, die sich auf Mitarbeiter und Patienten übertragen lässt. Im Fluss des Lebens geht davon viel verloren – zugegebenermaßen. Was das jedoch für den (unmotivierten) Mitarbeiter, den Patienten und die Praxis an sich bedeutet, lässt sich an der wirtschaftlichen Lage ablesen.

ANZEIGE



keiner (Zahn-)Arztpraxis wird sie umgesetzt. (Zahn-)Arztpraxen muss es gelingen, nicht nur die Erwartungen der Kunden zu erfüllen – denn Patienten sind nichts anderes als Kunden und wollen auch als solche behandelt werden. Erfolg kommt erst dann, wenn der Kunde überrascht und verblüfft wird. Nur so sticht die Praxis aus der Masse heraus. Ganz gleich in welchem Gesundheitsbereich – jede Praxis kann gezielte Veränderungen vornehmen, um zukünftig erfolgreich zu sein. Ein Rezept, das einfach klingt, vom (Zahn-)Arzt und seinen Mitarbeitern aber einiges an Einsatz fordert. Denn mit 08/15-Strategien ist es nicht getan.

Es mangelt nur an der Umsetzung

Zwischen der Idee, der Entwicklung und dem tatsächlichen Tun ist es im Alltag ohne (methodische) Unterstützung ein schwieriger Weg. Und selbst wenn man sich für diesen Weg entscheidet, entsteht oft nur ein

Schlüsselwort „Kundenbegeisterung“

Überall in der Wirtschaft wird von Kundenorientierung gesprochen, aber in fast