



## Beschwerdemanagement

# Der richtige Umgang mit Reklamationen

*Dass zwischen dem Grad der Patientenzufriedenheit und der Qualität der Weiterempfehlung der Praxis durch den Patienten ein Zusammenhang besteht, ist allgemein bekannt. Die zahlenmäßige Manifestation dieser Abhängigkeit schon weniger. Die sogenannte 3/11/15-Regel veranschaulicht diesen Zusammenhang auf deutliche Weise: Auf drei Patienten, die ihre positiven Erfahrungen beim Zahnarzt ihrem Bekanntenkreis mitteilen, kommen elf Patienten, die ihre Negativerlebnisse weitererzählen. Diese auf den ersten Blick ernüchternde Bilanz wird relativiert durch eine Anzahl von 15 Patienten, die von der Verwandlung einer negativen in eine positive Erfahrung berichten können.*



Matthias Krack

### der autor:

**Matthias Krack**  
Dipl.-Psychologe  
Leiter der Personalberatung  
New Image Dental, Alzey

### | Matthias Krack

**F**ür die Zahnarztpraxis bedeutet dies, dass sie das Anliegen der unzufriedenen Patienten ernst nehmen und mit jeder Beschwerde professi-

onell umgehen sollte. Denn durch die positive Empfehlungswirkung ist jede Investition in ein gekonntes Beschwerdemanagement gleichzeitig eine Förderung