



Foto: proDente

## Kommunikation

# Privatleistungen erfolgreich vermitteln



Jochen Kriens



Stefan Lemberg

*Eine besondere Herausforderung für die Zahnarztpraxis stellt die Vermittlung von Privatleistungen dar: Welche zahnärztliche Leistung schlage ich dem Patienten vor? Wie sage ich es dem Patienten? Kann sich der Patient die von mir angebotene Versorgung leisten? Wie wird er reagieren, sobald die Kostenfrage angesprochen wird? – Diese Fragen stellen sich viele Zahnärzte, die sich nur schwer mit der ungewohnten Rolle des „Verkäufers“ identifizieren können.*

| Jochen Kriens M. A., Stefan Lemberg M. A.

## die autoren:

### Jochen Kriens M. A.

Leiter Presse- und Öffentlichkeits-  
arbeit/PR-Beratung  
New Image Dental GmbH

### Stefan Lemberg M. A.

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

**O**hne Frage bedarf es bei der erfolgreichen Vermittlung zuzahlungspflichtiger oder rein privat zu liquidierenden Leistungen eines besonderen kommunikativen Geschickes wie auch einer gewissen Überzeugungskraft. Der Schlüssel zum Erfolg liegt jedoch darin, das Beratungsgespräch gemäß den Wünschen und Bedürfnissen des Patienten zu gestalten und ihm den konkreten Nutzen der angebotenen Leistung aufzuzeigen. Wünsche und Bedürfnissen sollten früh-

zeitig durch strukturiertes Fragen und aktives Zuhören in Erfahrung gebracht werden. Dadurch wird zunächst sichergestellt, dass das Beratungsgespräch nicht am Patienten vorbeiläuft, sondern dazu dient, ihm eine Versorgung anzubieten, die seinen persönlichen Vorstellungen entspricht. Darüber hinaus wird der Patient durch das deutlich gezeigte Interesse, das er durch die Fragen und das aktive Zuhören erfährt, schneller Vertrauen fassen und für die angebotene Leistung offener sein.