



Service-Orientierung

Was anspruchsvolle Patienten erwarten



Jochen Kriens



Thomas Fischer

In einer Zeit, da sich die Zahnarztpraxis mehr und mehr zum Dienstleistungsunternehmen wandelt, bilden die fachliche Kompetenz des Behandlers und die Qualität seiner Arbeit die elementaren Voraussetzungen für den Praxiserfolg. Darüber hinaus kommt es jedoch darauf an, den Patienten emotional für die Praxis zu gewinnen. Dies erreicht der Zahnarzt vor allem dadurch, dass er als Praxisinhaber die Organisation und die Serviceleistungen seiner Praxis auf das Wohlbefinden des Patienten abstimmt.

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

die autoren:

Jochen Kriens M. A.

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

Dipl.-Kfm. Thomas Fischer

Fachleiter Kundenbetreuung New Image Dental GmbH

Das neue Selbstverständnis des Patienten, der heutzutage immer mehr zahnärztliche Leistungen aus eigener Tasche bezahlen muss, hat längst dazu geführt, dass professionelle Serviceleistungen beim Zahnarzt mittlerweile als eine Selbstverständlichkeit empfunden werden: Sie sind die Voraussetzung dafür, dass der Patient das notwendige Vertrauen zur

Zahnarztpraxis fasst, sich mit ihr als Behandlungseinrichtung identifiziert und die ihm angebotenen zahnärztlichen Leistungen auch in Anspruch nimmt.

Eine besondere Service-Orientierung ist also weit mehr als bloßes Beiwerk, sondern stellt eine der zentralen Voraussetzungen für den Praxiserfolg dar. Zu beachten ist auch, dass die Service-Orientierung weit