



Foto: proDente e.V.

## Zielgruppe Kassenpatient – Kleiner Mann ganz groß

*Sie sind in der Mehrzahl und werden dennoch häufig stiefmütterlich behandelt. Dabei sollte den „Kassenpatienten“ als Zielgruppe eigentlich eine mindestens ebensolche Aufmerksamkeit geschenkt werden wie den privat versicherten Patienten. Für viele Zahnärzte wäre es förderlich, sich bewusst zu machen, dass es oftmals gerade der zuzahlungswillige Kassenpatient ist, der den wirtschaftlichen Erfolg einer Praxis garantiert.*



Thomas Fischer



Jochen Kriens

### die autoren:

**Thomas Fischer (Dipl.-Kaufmann)**

Leiter Kundenbetreuung  
New Image Dental GmbH

**Jochen Kriens M. A.**

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

#### | Thomas Fischer, Jochen Kriens

**Z**eit also, sich über ein Praxiskonzept Gedanken zu machen, welches genau diese Gruppe in den Mittelpunkt des Interesses stellt.

#### Die neue Rolle des Patienten

Der Patient hat sich gewandelt – deshalb können wir heute von der neuen Rolle des Patienten sprechen. Wir haben es nicht mehr nur mit Patienten zu tun, die in die Praxis kommen, um sich ihre Regelversorgung abzuholen. Das sind die alten

Zeiten. Heute ist der Patient ein Kunde, der informiert und mit konkreten Wünschen ausgestattet in die Praxis kommt, der Ansprüche hat und kritisch auswählt. Der Patient muss heute jede bessere Versorgung aus eigener Tasche zahlen – das führt zu einem Paradigmenwechsel, das macht den einen Zahnarzt zum Mitbewerber des anderen und alle miteinander zu Unternehmern, die sich um ihre Kunden kümmern müssen. Wenn sie überleben wollen ...