

Höhere Praxisumsätze durch individuelle Patientenlösungen

| Roman Tepperwien

Der Zahnarzt sollte sich im heutigen Zeitalter immer mehr als Dienstleister im Wettbewerb um Kunden verstehen. Die Reform der GOZ Anfang 2009 bringt deutliche Einschnitte mit sich und kann nur durch neue Konzepte zur Steigerung des Praxisumsatzes ausgeglichen werden. Gleichzeitig wünschen Patienten von ihrem Behandler mehr denn je eine gute Beratung, ein breites Leistungsspektrum und preisgünstige Alternativangebote (Fischer, ZWP 3/2008).

So sind Zahnärzte auch beim Zahnersatz gut beraten, Alternativen aufzuzeigen und für jeden Patienten eine optimale individuelle und den finanziellen Möglichkeiten des Patienten entsprechende Versorgung zu finden. Nur so können Praxen in Zukunft den Großteil ihrer Heil- und Kostenpläne erfolgreich umsetzen. Die Kombination von im Ausland hergestelltem und deutschem Zahnersatz könnte dabei eine gute Lösung sein.

Konservative Haltungen nach dem Motto: „Bei mir wird grundsätzlich kein Zahnersatz angeboten, der im Ausland hergestellt wird“, sind für den Erfolg und den Umsatz einer Praxis wenig förderlich, da so aufwendig erstellte Heil- und Kostenpläne in den Schubladen bleiben. Das Ende vom Lied: Abgesehen davon, dass der Zahnarzt nichts verdient, kann der Patient auch nicht versorgt werden und kaut vielleicht noch Jahre auf Dauerprovisorien, die dafür nicht ausgelegt sind. Zudem holt sich der Patient – wenn er sich z.B. mit dem Internet auskennt – eine zweite Meinung ein. Dann kann es sein, dass ihm ein anderer Zahnarzt in der Nähe ein Angebot über Zahnersatz vorlegt, der im Ausland hergestellt wird und für den Patienten mehr als 50% Ersparnis bringt. Der Patient kann es sich jetzt leisten und wird von dem neuen Zahnarzt versorgt, der so einen neuen Kunden gewonnen hat. Der bisherige Behandler geht leer



Zahnersatz-Fertigung im Herstellerlabor.

aus und verliert den Patienten. Schlimmer noch: Da der Patient die genauen Hintergründe für die hohe Kostendifferenz nicht kennt, ist er vielleicht sogar aufgrund der scheinbar schlechten Beratung verärgert. Dies ist unabhängig davon, ob der Zahnarzt es mit seiner Entscheidung gut gemeint hat, denn er hat einen entscheidenden Punkt vergessen! Der Patient sollte nach eingehender Beratung eigenverantwortlich entscheiden, welche Lösung er favorisiert. Dafür benötigt er mindestens zwei alternative Angebote, zwischen denen er wählen kann.

Zahnarztpraxis der Zukunft

Im harten Wettbewerb wird derjenige Zahnarzt mehr Kunden und Umsatz

generieren, der eine hohe Kundenbindung und Patientenzufriedenheit erreicht. Dafür werden vom Patienten insbesondere die folgenden Dienstleistungen gewünscht (Fischer, ZWP 3/2008):

- eingehende Beratung
- Berücksichtigung der wirtschaftlichen Situation des Patienten
- Auswahlmöglichkeit zwischen Alternativen
- bestes Preis-Leistungs-Verhältnis bzw. günstige Konditionen
- Einbeziehung des Patienten in die Entscheidungen.

Neue Umfragen zeigen auch, dass sich Patienten bei kostengünstigen Lösungen von Zahnersatz aus dem Ausland in