

Mund-zu-Mund-Propaganda

# Der unbekannte Wegweiser

Nach welchen Kriterien sucht sich der durchschnittliche Patient seine Zahnarztpraxis aus? Freundlichkeit, technische Ausstattung, Qualifizierung, Praxisimage? – Um das herauszufinden, hat das Institut für angewandte Synergetik im Jahr 2001 eine Umfrage bei 229 Patienten durchgeführt. Das Ergebnis entspricht zwar der allgemeinen Erwartung, ist in seiner Deutlichkeit jedoch verblüffend.

Autor: Dr. Detlef Kanders, Georgsmarienhütte

■ **Quer durch alle sozialen Schichten** und unabhängig davon, ob sie auf dem Land, in einer Kleinstadt oder in einer Großstadt leben, verlassen sich knapp siebenzig Prozent der Befragten auf eine Empfehlung, wenn sie einen Zahnarzt suchen. Für weitere zwanzig Prozent der Patienten ist die räumliche Nähe entscheidend. Etwa fünf Prozent der Befragten hatten „ihren“ Zahnarzt persönlich kennengelernt, bevor sie sich von ihm behandeln lassen. Die verbleibenden 5 Prozent der Patienten greifen auf Informationen aus dem Telefonbuch oder den Gelben Seiten zurück, sehen ein Praxis Schild, das ihnen gefällt, oder werden einem Praxisnachfolger „vererbt“. Ein Patient in der Studie gab an,

seine Therapieeinrichtung im Internet gefunden zu haben: eine Klinik auf Mallorca.

## Wie entsteht die Außenwirkung einer Praxis?

Wer eine Praxis in der Nähe seiner Wohnung sucht, wird bei seinen Erkundigungen nur von den Praxen erfahren, die den Befragten selbst bekannt sind. Nicht viel anders verhält es sich mit Zahnarztbekanntschaften: Von den meisten neuen Bekannten hat man vorher schon gehört. Dieses Verhaltensmuster wurde bereits in der Sozialpsychologie untersucht. Danach werden Bekanntschaften durch Mittler vorbereitet. Und nur,

