

Überzeugen und Vertrauen bilden: Tipps für die erfolgreiche Organisation von Patientenveranstaltungen

Es gibt viele Wege, auf denen ein Zahnarzt seine Patienten – bestehende und potenzielle – erreichen kann. Eine persönliche und direkte Möglichkeit ist die Patientenveranstaltung.



Der persönliche Kontakt ist gerade in der Arzt-Patient-Kommunikation unersetzlich. So kann die Patientenveranstaltung ein wirksamer Baustein des Praxis-Marketings sein. Der unmittelbare Eindruck hat eine hohe vertrauensbildende Kraft. Dabei sind Patientenveranstaltungen ein effektives Mittel,

Für Ihren Terminkalender 2011: DZOI-Termine und Fortbildungen

- **22. Januar 2011**, Steigenberger Frankfurter Hof: Mitgliederversammlung und Treffen der Beratungsärzte
- **14. bis 25. März 2011**, Drei Kurs-themen in 12 Tagen in Chile. 14. bis 17. März 2011: Chirurgischer Supervisionskurs Basisimplantologie. 17. bis 22. März 2011: Augmentationschirurgie. 22. bis 25. März 2011: Flapless Surgery Anmeldungen bei Kursleiter Prof. Dr. Engelke: wengelke@med.uni-goettingen.de. Anmelde-schluss ist der 15. Dezember 2010.



• Das DZOI bietet intensive Fortbildungen mit hochkarätigen Referenten.

- **26. bis 27. März 2011**, Köln: Curriculum Laserzahnmedizin, Modul I. Tipp: Vom 22. bis 26. März 2011 läuft auch die Internationale Dental-Schau (IDS) in Köln.
- **9. bis 14. Mai 2011**, Göttingen: 13. Curriculum Implantologie (Blockunterricht vom Montag bis Samstag) Bis zum 31. Januar 2011 gibt es 10 Prozent Frühbucherrabatt für das 13. Curriculum Implantologie
- **2. bis 3. Juni 2011**, Hotel Hilton am Tucherpark, München: DZOI-Jahreskongress
- **16. bis 17. September 2011**, Lands-hut: Curriculum Laserzahnmedizin, Modul II
- **26. September bis 1. Oktober 2011**, Göttingen: 14. Curriculum Implantologie
- **08. Oktober 2011**, Göttingen: Weiterbildung Flapless Surgery

Anmeldungen/Infos unter www.dzoi.de oder direkt in der DZOI-Geschäftsstelle
 ▶ Tel.: 0871 6600934 ▶ office@dzoi.de

sich einer größeren Anzahl von Menschen „live“ zu präsentieren. Mit unseren folgenden Tipps wollen wir Ihnen einen Fahrplan für eine erfolgreiche Organisation an die Hand geben.

1. Das Thema

Wählen Sie ein Thema, das Ihre Patienten verstehen und das sie anspricht. Also lieber über „Ein schönes Lächeln mit festsitzenden Zähnen“ sprechen als über „Minimalinvasive Verfahren zur Insertion von Zahnimplantaten“. Die Themenwahl eignet sich auch dafür, ein Alleinstellungsmerkmal der Praxis für die Region bzw. eine besondere Qualifikation ins Gespräch zu bringen, wie z.B. die Behandlung mit dem Laser oder ein spezielles Bleachingverfahren.

2. Der Termin

Informationsveranstaltungen dieser Art sind erfahrungsgemäß abends an einem Wochentag gut untergebracht. Achtung: Feiertage, Ferien und wichtige lokale Konkurrenzveranstaltungen meiden.

3. Der Ort

Die Praxis ist meist zu klein für eine Patientenveranstaltung. Es bietet sich also an, in einem Hotel oder einem Restaurant einen Raum zu mieten, der sich für die zu erwartende Teilnehmerzahl eignet. Eine zentrale Lage, gute Erreichbarkeit und Parkmöglichkeiten sind von Vorteil. Eine angenehme Atmosphäre wirkt sich positiv auf die Veranstaltung aus. Auch die technischen Gegebenheiten müssen stimmen. Je nach Vortragsart sollten zum Beispiel ein Beamer und ein Internet-Anschluss verfügbar sein.

4. Die Eintrittskosten

Informationsveranstaltungen sollten ein kostenfreier Service für den Patienten sein. Er investiert dafür seine Zeit, Interesse und Aufmerksamkeit. Es ist jedoch möglich, Eintritt zugunsten eines guten Zwecks zu verlangen. Hierfür bieten sich gemeinnützige Vereine an, zu denen Sie von vornherein eine Verbindung pflegen oder die Unterstützung lokaler Aktivitäten. Das erhöht die Bindung zu Ihrer Region.

5. Der Vortrag

Der Vortrag muss für den Patienten verständlich sein und die positiven heilenden Aspekte der Zahnmedizin im Vordergrund stehen. Also keine Fachbegriffe und „blutige“ Bilder! Eine klassische Vortragsart ist die PowerPoint-Präsentation. Heute stehen jedoch auch weitere Präsentationsmöglichkeiten wie Filme oder Animationen zur Verfügung. Einige Implantathersteller bieten Material an.

Für die Rede gilt: Lieber wenige, einprägsame und kurze Sätze mit an-



• DZOI-Beratungsarzt Dr. Winfried Potrzeba (mi.), hier mit seinem Praxis-Team (re.) und Stand-Besuchern (li.) hat gute Erfahrungen mit einer Patienteninformationsveranstaltung gemacht.



• Dr. Potrzebas Info-Stand beim Gesundheitstag in Pfullendorf.

genehmer Bebilderung als unleserliche „Wort-Wüsten“, die die Zuhörer von Ihrem mündlichen Vortrag ablenken. Die Redezeit sollte ca. 30 Minuten nicht überschreiten, denn spätestens dann lässt die Aufmerksamkeit nach. Ein frei gehaltener Vortrag mit eingestreuten Erzählungen und Erfahrungen zum Thema ist dabei lebendiger als eine abgelesene Rede.

6. Die Werbung

Wenn die Rahmendaten für die Patientenveranstaltung feststehen, sollte

weis beliefert werden. Dies kann per Presseinformation an die Redaktion und/oder durch eine Anzeigenschaltung erfolgen. Nutzen Sie auch Ihre Mitgliedschaft in Vereinen oder Kontakte in Ihrem Ort – sei es privat, beruflich oder familiär –, um Ihre Veranstaltung bekannt zu machen.

7. Der Ablauf

Begrüßen Sie die Teilnehmer der Veranstaltung und stellen Sie sich zum Einstieg kurz vor. Nach dem Vortrag sollte ausreichend Zeit für Fragen

zen Hinweis nach dem Motto „Wir danken allen Gästen unserer Informationsveranstaltung für ihr Kommen und ihr interessiertes Zuhören.“ Vielleicht hat auch jemand aus dem Praxisteam Fotos gemacht, die ebenfalls ins Netz gestellt bzw. im Wartezimmer ausgehängt werden können. Aus rechtlichen Gründen dürfen hierauf allerdings nur der Vortragende und Praxismitarbeiter zu sehen sein, deren Einverständnis für eine Veröffentlichung vorausgesetzt wird. Wenn Sie einen Praxis-Newsletter haben, gehört ein Nachbericht der Veranstaltung mit Fotos dazu. Gab es spezielle Patientenwünsche, die im persönlichen Gespräch auf der Veranstaltung geäußert wurden? Diese sollten verlässlich erfüllt werden.

Der persönliche Kontakt ist Gold wert

DZOI-Beratungsarzt Dr. Winfried Potrzeba hat Ende Oktober 2010 an seinem Praxissitz in Pfullendorf eine Gelegenheit genutzt, sich live interessierten Besuchern anlässlich einer Informationsveranstaltung vorzustellen. Im Rahmen eines Sport- und Gesundheitstages, organisiert vom örtlichen Turnverein, war er mit einem Info-Stand vertreten und hat unter der Überschrift „Ein schönes Lächeln ein Leben lang“ einen Vortrag gehalten über moderne Prophylaxemethoden und Zahnimplantationen. Seine Erfahrungen sind positiv. „Wir hatten eine gute Besucherfrequenz an unserem Stand. Von Interesse waren einfache Tipps, die Mundhygiene betreffend, bis hin zu fundierten Fragen nach Details über Implantations- und Augmenta-



• Eine übersichtliche Präsentation mit positiven Bildern überzeugt die Zuhörer.



sie möglichst frühzeitig und auf vielfältigen Kommunikationswegen bekannt gemacht werden. Laden Sie alle Patienten, die Sie in diesem Zeitraum behandeln, persönlich ein. Erstellen Sie eine Vorlage mit allen Fakten, die sich als A4-Plakat und als A5-Handzettel ausdrucken lässt. Diese können in der Praxis aufgehängt werden bzw. zum Mitnehmen an der Rezeption ausliegen. Platzieren Sie einen Hinweis prominent auf Ihrer Homepage und schicken Sie eine Einladung per E-Mail oder per Post an alle Ihre Patienten. Weisen Sie darauf hin, dass jeder gerne weitere Personen mitbringen und auf die Veranstaltung aufmerksam machen darf. Auch die lokalen Medien sollten mit einem Veranstaltungshin-

bleiben. Denn oft ist eine rege Diskussion – also die individuellen Fragen einzelner und die Antworten des Experten darauf – für alle Besucher der Veranstaltung spannend. Schließen Sie den Abend mit einem Dank für das zahlreiche Erscheinen, wenn die Fragelust abebbt. Gegebenenfalls können Sie Ihren Zuhörern anbieten, jetzt auch für persönliche Fragen noch zur Verfügung zu stehen. Legen Sie Ihre Praxis-Broschüre oder Ihre Visitenkarte gut sichtbar zum Mitnehmen für die Gäste aus.

8. Die Nachbereitung

Ersetzen Sie die Veranstaltungsankündigungen in Ihrer Praxis und auf Ihrer Homepage durch einen kur-

tionsverfahren“, so Dr. Potrzeba. Die Praxismitarbeiterinnen hätten über Prophylaxe und Bleaching informiert, Dr. Potrzeba vor allem über Implantate. „Mein Vortrag ist gut angekommen. Es mussten sogar Stühle hinzugelegt werden“, berichtet der Zahnarzt. ◀◀

ZWP online Weitere Informationen zum DZOI stehen für Sie unter www.zwp-online.info/kammern_verbaende_zur_verfuegung.

Kontakt

Unser Service für DZOI-Mitglieder: Bei der DZOI-Pressestelle, Public Relations v. Hoyningen-Huene, können Sie per E-Mail an sj@prvh.de eine Checkliste für Patientenveranstaltungen anfordern.