

Optimale Customer Journey zahlt sich aus!

In Zeiten der Digitalisierung ist die Customer Journey – also die Reise, die potenzielle Patienten auf Ihrer Website unternehmen – ein zentrales Element einer gelungenen Onlinepräsenz. Doch was verbirgt sich genau dahinter? Die Customer Journey beschreibt den gesamten Weg, den Nutzer von der ersten Informationssuche über die Kontaktaufnahme bis hin zur Terminvereinbarung oder dem tatsächlichen Praxisbesuch gehen. Eine durchdachte Customer Journey schafft Vertrauen, verbessert das Nutzererlebnis und fördert die Interaktion mit Call-to-Actions.

Vorteile einer optimierten Customer Journey

- **Erhöhte Verweildauer:** Eine klare Struktur und intuitive Navigation sorgen dafür, dass Besucher länger auf der Website verweilen.
- **Verbesserter Informationsfluss:** Patienten finden schnell und einfach die gesuchten Informationen, was zu einer sicheren und schnellen Terminentscheidung führt.
- **Erster Eindruck zählt:** Eine Website, die den Bedürfnissen der Besucher entspricht, wirkt wie ein virtueller Empfangsbereich – der erste Eindruck zählt und ebnet den Weg für eine erfolgreiche Arzt-Patienten-Beziehung.

Der Vergleich zur Praxiseinrichtung macht diesen Ansatz besonders anschaulich: So wie Sie in Ihrer Praxis auf ein einladendes Design, klare Strukturen und eine angenehme Atmosphäre achten, sollten Sie auch den „Gang" durch Ihre Website sorgfältig planen.

So gehts

FAQ-Elemente einbauen
Nutzen Sie FAQ-Elemente, um regelmäßig aktualisierte Antworten auf häufig gestellte Fragen bereitzustellen und den Informationsbedarf potenzieller Patienten proaktiv abzudecken.

Strategische Platzierung von CTA-Buttons
Call-to-Action-Elemente sollen den Nutzer dazu animieren, aktiv zu werden und z. B. einen Termin zu vereinbaren. Platzieren Sie grafisch liebevoll gestaltete Buttons nicht nur auf der Terminbuchungsseite, sondern auf der Homepage und den Leistungsseiten. Verwenden Sie ansprechende Texte, um Besucher einzuladen, sich mit Ihren Angeboten auseinanderzusetzen.

Interaktive Elemente implementieren
Bieten Sie Downloadmöglichkeiten für Patientenbroschüren oder weiterführende Informationsmaterialien an, um den Informationsfluss zu unterstützen.

Ansprechende visuelle Informationsvermittlung
Setzen Sie gezielt ansprechende Infografiken ein, um längere Textpassagen aufzulockern. Mit Skizzen, Diagrammen oder Bildern lassen sich wichtige Informationen anschaulich und verständlich vermitteln, ohne den Nutzer zu überfordern.

Fazit

Durch den Einsatz solcher Elemente wird Ihre Website nicht nur zu einer reinen Terminmaschine, sondern zu einem umfassenden Informationsportal, das den Patienten das Gefühl gibt, bereits vor dem Praxisbesuch bestens betreut zu werden.



Kümmern Sie sich um die Customer Journey, sonst wird es Ihr Konkurrent tun.

Infos zur Autorin

Nadja Alin Jung
m2c | medical concepts & consulting
www.m-2c.de

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Illustrationen: © PureSolution – stock.adobe.com

HALEON

neu

Gemeinsam mit Zahnärzten entwickelt:
Kinderzahnpasten von ProSchmelz



FÜR STARKEN ZAHNSCHMELZ BEI KINDERN!



1.000 ppm Fluorid

1.450 ppm Fluorid



Remineralisiert sanft den wertvollen **Zahnschmelz.** Für einen **2x stärkeren Schutz vor Zuckersäuren***

24h Kariesschutz** mit altersgerechtem Flouridgehalt

EMPFEHLEN SIE DIE NR.1-MARKE#
und helfen Sie Kinderzähne zu schützen!

Jetzt mehr erfahren

* Gemäß einer im Jahr 2024 durchgeführten Studie mit 300 Zahnärzten in Deutschland, gefragt nach der Markenempfehlung bei Problemen mit Zahnschmelzabbau. Die Empfehlung umfasst die gesamte Sensodyne ProSchmelz Produktfamilie.
* Im Labortest, im Vergleich zum natürlichen Schutz im Mund
** Bei 2x täglichem Zähneputzen und zahngesunder Ernährung

© 2025 Haleon oder Lizenzgeber. Marken sind Eigentum der Haleon Unternehmensgruppe oder an diese lizenziert.

PM-DE-PROS-24-00012-20240814