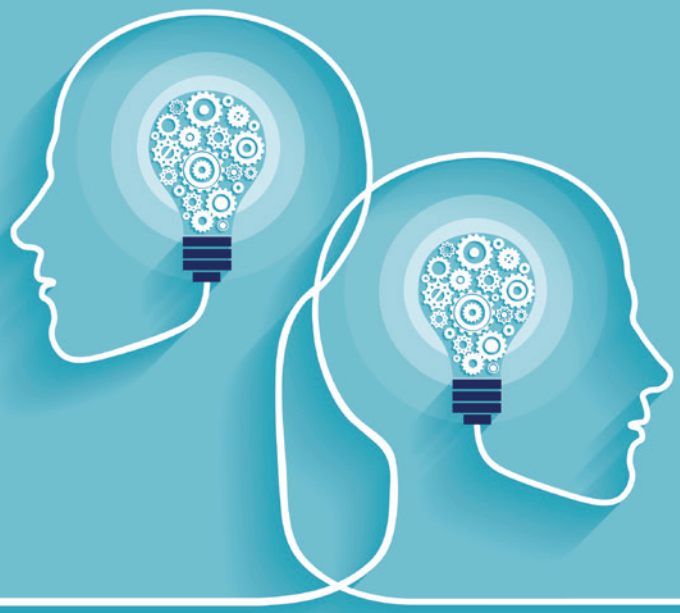
Überweiser-kommunikation? **Aber bitte mit Konzept!**



© Feodora - stock.adobe.com

Fortbildung. Der Erfolg moderner Zahnarztpraxen hängt heute nicht mehr allein von der fachlichen Exzellenz, sondern auch von strategischen Kommunikations- und Marketingmaßnahmen ab. In diesem Kontext gewinnen Überweiser – also die Ärzte, Kooperationspartner und Spezialisten, die Patienten in Ihre Praxis verweisen – eine zentrale Bedeutung. Ein gut organisiertes Überweisernetzwerk sichert nicht nur eine konstante Patientenzuflussbasis, sondern trägt auch erheblich zur Reputation und Positionierung am regionalen Gesundheitsmarkt bei. Im Folgenden werden bewährte Konzepte und praxisnahe Tipps vorgestellt, wie Sie als Zahnarztpraxis Ihre Überweiserbeziehungen nachhaltig stärken können.

Autorin: Sandra Schmee

Planung und Durchführung eines Infoabends für Überweiser

Ein Infoabend ist ein idealer Rahmen, um den persönlichen Kontakt zu Zuweisern und Fachkollegen zu intensivieren und Ihre innovativen Behandlungskonzepte vorzustellen. Hier einige konkrete Schritte:

- **Gezielte Zielgruppenanalyse:** Bevor Sie einen Infoabend planen, definieren Sie, welche Überweiser im Fokus stehen. Unterscheiden Sie etwa zwischen Hausärzten, Fachärzten oder anderen medizinischen Dienstleistern, denn jedes Segment hat individuelle Informationsbedürfnisse.
- **Themen und Fallbeispiele:** Wählen Sie Inhalte, die sowohl den aktuellen Stand der Zahnmedizin als auch Ihre besonderen Spezialisierungen widerspiegeln - persönliche Patientenfallbeispiele können dabei helfen.
- **Professionelle Präsentation:** Gestalten Sie die Veranstaltung in einem modernen, einladenden Ambiente, das Professionalität und Offenheit ausstrahlt. Eine gute technische Ausstattung – wie Präsentationstechnik oder ein Praxisrundgang – unterstützt den Informationsfluss. Binden Sie Ihr Team ein und ermöglichen Sie ein Kennenlernen, dies fördert den Gesamteindruck und ihre zukünftigen Partner haben ein Gesicht zu einem Namen.
- **Interaktive Elemente:** Binden Sie die Überweiser aktiv ein. Diskussionsrunden, Q&A-Sessions fördern den Austausch und hinterlassen einen positiven, nachhaltigen Eindruck.
- **Nachbereitung:** Versenden Sie zeitnah Zusammenfassungen, Feedbackbögen und weiterführende Informationen. So signalisieren Sie Ihren Überweisern, dass deren Anregungen und Bedürfnisse auch nach der Veranstaltung wertgeschätzt werden.

Mit einem durchdachten Konzept kann ein Infoabend nicht nur als einmaliges Event, sondern als regelmäßiges Format etabliert werden, das die Beziehungen langfristig festigt und für zukünftige Kooperationen begeistert.

Pflege der Community

Ein starkes Netzwerk ist kein Zufallsprodukt, sondern das Ergebnis kontinuierlicher und authentischer Pflege. Hier einige Tipps, wie Sie Ihr Überweisernetzwerk nachhaltig betreuen können:

- **Regelmäßiger Informationsaustausch:** Etablieren Sie regelmäßige Kommunikationskanäle, beispielsweise in Form von Newslettern, Fachartikeln oder persönlichen Telefonaten. Informieren Sie Ihre Überweiser über Neuerungen in der Behandlungstechnik, wichtige Entwicklungen in der Zahnmedizin oder besondere Spezialbehandlungen Ihrer Praxis.
- **Gemeinsame Fortbildungen und Workshops:** Organisieren Sie interdisziplinäre Fortbildungen, bei denen Sie Ihr Wissen mit Ihren Netzwerkpartnern teilen. Dies fördert nicht nur die fachliche Weiterbildung, sondern stärkt auch den vertrauensvollen Austausch zwischen den Kooperationspartnern.
- **Persönliche Beziehungen und Wertschätzung:** Kleine Gesten wie persönliche Einladungen, Jahresgeschenke oder auch gemeinsame Veranstaltungen schaffen eine emotionale Bindung. Die Pflege von persönlichen Beziehungen ist oft der entscheidende Faktor für eine nachhaltige Kooperation.

Durch eine konsequente Pflege des Netzwerks sichern Sie sich nicht nur einen kontinuierlichen Zufluss an Patienten, sondern bauen auch langfristige Partnerschaften auf, die Ihre Praxis als kompetenten und verlässlichen Ansprechpartner positionieren.

Gewinnung neuer Zuweiser

Die Erweiterung Ihres Überweisernetzwerks erfordert gezielte Akquise-Maßnahmen, die sowohl strategisch als auch individuell auf die Bedürfnisse potenzieller Zuweiser eingehen:

- **Analyse des bestehenden Netzwerks:** Beginnen Sie mit einer systematischen Bestandsaufnahme. Identifizieren Sie, welche Aktivitäten und Ansätze in der Vergangenheit besonders erfolgreich waren, und leiten Sie daraus Ihre zukünftigen Maßnahmen ab.
- **Gezielte Marketingstrategien:** Investieren Sie in lokale und regional relevante Marketingmaßnahmen. Präsentieren Sie Ihre Praxis in Fachzeitschriften, auf renommierten Websites und in sozialen Medien. Eine aktiv gepflegte Internetpräsenz mit regelmäßigen Updates und Patientenbewertungen wirkt dabei oft wie ein zusätzlicher Qualitätsnachweis.
- **Kooperationsmodelle und interdisziplinäre Zusammenarbeit:** Suchen Sie aktiv den Dialog mit anderen medizinischen Einrichtungen und kooperieren Sie in interdisziplinären Netzwerken.
- **Teilnahme an regionalen Veranstaltungen und Messen:** Präsenz auf fachspezifischen Veranstaltungen, Kongressen oder lokalen Gesundheitsmessen bietet die Möglichkeit, neue Kontakte zu knüpfen und Ihr fachliches Profil zu schärfen.

Mit einer sorgfältig geplanten Akquise-Strategie und einem klaren Mehrwert für die Überweiser gewinnen Sie stetig neue Kooperationspartner und erweitern Ihr Netzwerk nachhaltig.

Der Stellenwert des Praxisteams in der Zuweiserkommunikation

Das Praxisteam spielt eine zentrale Rolle im Aufbau und der Pflege Ihres Netzwerks. Die Kommunikation mit Zuweisern beginnt bereits beim ersten Telefonat und setzt sich über jeden Kontakt fort:

- **Schulung und Sensibilisierung des Teams:** Investieren Sie in regelmäßige Weiterbildungen, in denen nicht nur fachliche Aspekte, sondern auch kommunikative Fertigkeiten und der Umgang mit Kooperationspartner thematisiert werden. Jedes Teammitglied sollte genau wissen, wie es die Praxis als professionellen und empathischen Partner präsentiert.
- **Klare interne Kommunikationswege:** Ein einheitlicher Kommunikationsleitfaden stellt sicher, dass alle Mitarbeiter dieselben Standards einhalten und über aktuelle Themen sowie Praxisneuigkeiten informiert sind.
- **Persönliche Ansprechpartner:** Weisen Sie in Ihrer Praxis feste Ansprechpartner für Überweiser zu. Dadurch entsteht ein direkter Draht und eine vertrauensvolle Beziehung, die den Überweisern das Gefühl vermittelt, in guten Händen zu sein.
- **Teamgeist und positive Arbeitsatmosphäre:** Ein harmonisch arbeitendes Team strahlt Professionalität und Zuverlässigkeit aus. Dies überträgt sich direkt auf die Wahrnehmung durch Überweiser und Patienten, was letztlich auch die Kooperationsbereitschaft fördert.

Das Praxisteam ist somit ein wesentlicher Erfolgsfaktor, der den Unterschied zwischen einer transaktionalen und einer partnerschaftlichen Kommunikation ausmacht.

Zusammenfassung

Die strategische Gestaltung der Überweiserpraxis ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für moderne Zahnarztpraxen. Ein gelungen gestalteter Infoabend schafft einen ersten, nachhaltigen Eindruck und ebnet den Weg zu einer engen Kooperation. Die kontinuierliche Pflege des Kollegen-Netzwerks durch regelmäßige Informations- und Fortbildungsangebote, gepaart mit einer zielgerichteten Akquise neuer Zuweiser, stärkt Ihre Marktposition und sichert langfristig den Patientenfluss. Schließlich bildet das gut geschulte und engagierte Praxisteam das Rückgrat der Zuweiserkommunikation und sorgt dafür, dass die Praxis als kompetenter und vertrauenswürdiger Partner wahrgenommen wird. ■



Sandra Schmee
ZFA, ZMP, ZMV & Praxiscoach
www.praxiscoaching.at