PRAXISMANAGEMENT // In Zahnarztpraxen spielen Selbstzahlerleistungen eine zunehmend wichtige Rolle, um Patienten eine erweiterte Behandlung über die gesetzlichen Leistungen hinaus anzubieten. Doch die Integration dieser Zusatzangebote bringt einige Herausforderungen mit sich.

HERAUSFORDERUNGEN BEIM ANGEBOT VON SELBSTZAHLERLEISTUNGEN IN DER ZAHNARZTPRAXIS

Dietmar Karweina / Königswinter

Eine der größten Hürden ist die Akzeptanz durch die Patienten. Viele Patienten sind skeptisch gegenüber zusätzlichen Kosten und sehen diese als unnötige Ausgaben an. Daher ist eine transparente Kommunikation entscheidend, um den Mehrwert der angebotenen Leistungen verständlich zu machen.

Ein weiteres Problem stellt die Integration in den Praxisalltag dar. Das Praxisteam muss geschult werden, um Patienten kompetent zu beraten, ohne dass der Eindruck entsteht, es ginge vorrangig um Umsatzsteigerung.

Selbstzahlerleistungen können eine wertvolle Ergänzung sein – vorausgesetzt, sie werden professionell und patientenorientiert integriert.


© Yantra – stock.adobe.com

Die richtige Strategie

Um die Herausforderungen zu meistern, benötigen Zahnarztpraxen die richtige Strategie mit den passenden Kommunikationsmitteln, um die Angebote sensibel und seriös zu präsentieren.

Mit den folgenden sieben Schritten können Sie Ihre Selbstzahlerleistungen erfolgreich und seriös in Ihrer Praxis etablieren. Indem Sie gezielt und strukturiert vorgehen, schaffen Sie eine solide Grundlage für die nachhaltige Integration dieser Leistungen. Sie sorgen dafür, dass Ihre Patienten den Mehrwert Ihrer Angebote erkennen und sich in Ihrer Praxis gut aufgehoben fühlen. So werden sie Ihre Praxis weiterempfehlen und Sie erreichen Ihre Umsatzziele.

Ziel festlegen

Definieren Sie klar, welche Selbstzahlerleistungen Sie anbieten möchten, und setzen Sie realistische Umsatzziele. Analysieren Sie Ihre Patientenklientel und planen Sie Ihre Angebote so, dass sie optimal zu den Bedürfnissen Ihrer Patienten passen. Die genaue Zielsetzung hilft Ihnen und Ihrem Team, sich auf die wichtigsten Aufgaben zu konzentrieren und motiviert zu bleiben.

Das Team mitnehmen

Ein erfolgreiches Angebot von Selbstzahlerleistungen ist nur möglich, wenn Ihr gesamtes Team dahintersteht. Besprechen Sie offen die Sorgen und Bedenken Ihrer Mitarbeiter und bieten Sie Lösungen an. Regelmäßige Schulungen und transparente Kommunikation über Fortschritte und Erfolge erhalten die Motivation und das Engagement Ihres Teams aufrecht.

Patientenvertrauen aufbauen

Vertrauen ist die Basis für den Erfolg Ihrer Selbstzahlerleistungen. Nutzen Sie Analyse-

Tools, um die Zufriedenheit Ihrer Patienten zu messen und gezielte Verbesserungen vorzunehmen. Kommunizieren Sie transparent und vermeiden Sie den Eindruck, dass es Ihnen nur um zusätzliche Einnahmen geht. Eine hohe Patientenzufriedenheit und ein starkes Vertrauensverhältnis führen zu einer höheren Akzeptanz Ihrer Angebote.

Selbstzahlerleistungen professionell präsentieren

Maximieren Sie die Wahrnehmung Ihrer Selbstzahlerleistungen durch verschiedene Medien wie Praxis-Flyer, Patienteninfos, Terminzettel, Wartezimmerpräsentationen und Ihre Homepage. Eine professionelle und ansprechende Präsentation hilft, das Interesse der Patienten zu wecken und sie über die Vorteile Ihrer Leistungen zu informieren.

Sensibel und gleichermaßen professionell kommunizieren

Überzeugen Sie Ihre Patienten mit positiven und nutzenorientierten Formulierungen. Vermeiden Sie negative Begriffe und setzen Sie auf eine souveräne Gesprächsführung. Regelmäßiges Training für Sie und Ihr Team hilft, professionell und empathisch auf Patientenfragen und -kritik zu reagieren.

Selbstzahlerleistungen organisieren

Planen Sie genügend Zeit für die Beratung und Durchführung von Selbstzahlerleistungen ein. Stellen Sie sicher, dass die Abrechnung korrekt und transparent erfolgt und nutzen Sie rechtssichere Behandlungsverträge. Eine effiziente Organisation trägt dazu bei, dass Ihre Patienten sich gut betreut fühlen und die Qualität Ihrer Leistungen hoch bleibt.

Angenehm anders als andere

Ergreifen Sie besondere organisatorische und kommunikative Maßnahmen, die Sie von anderen Praxen abheben. Sorgen Sie für maximale Diskretion, eine moderne Homepage, gute telefonische Erreichbarkeit, kurze Wartezeiten und eine freundliche, professionelle Atmosphäre in Ihrer Praxis. Ein herausragender Service und eine positive Patientenbindung tragen entscheidend zum Erfolg Ihrer Selbstzahlerleistungen bei.

Beispiel: Erfolgreiche Integration einer Selbstzahlerleistung in der Zahnarztpraxis

Ein gelungenes Beispiel für die erfolgreiche Integration einer Selbstzahlerleistung in der Zahnarztpraxis ist die Einführung der professionellen Zahnaufhellung (Bleaching).

Patientenbedürfnisse erkennen und gezielt ansprechen

Die Praxis identifiziert, dass viele Patienten Wert auf ästhetisch ansprechende Zähne legen und oft nach Möglichkeiten zur Zahnaufhellung fragen. Da gesetzliche Krankenkassen diese Leistung nicht übernehmen, besteht hier Potenzial für eine zusätzliche, attraktive Selbstzahlerleistung.

Transparente Aufklärung und Beratung

Um Vorbehalte zu reduzieren, wird die Behandlung klar erklärt:

- Was sind die Vorteile? (hellere Zähne, schonendes Verfahren, professionelle Durchführung)
- Welche Risiken gibt es? (z. B. vorübergehende Empfindlichkeit der Zähne)
- Wie unterscheidet sich das Bleaching in der Praxis von frei verkäuflichen Produkten?

Das Praxisteam wird geschult, um Patienten kompetent und vertrauensvoll zu beraten. Zudem werden Flyer und Infomaterialien in der Praxis ausgelegt.

Einfache Terminbuchung und attraktive Preisgestaltung

Die Praxis integriert die Leistung unkompliziert in den Behandlungsablauf. Patienten können das Bleaching direkt nach einer professionellen Zahnreinigung oder als separaten Termin buchen. Zudem wird ein transparentes Preismodell gewählt, z. B.:

- Einzelbehandlung: XX €
- Kombipaket mit Zahnreinigung: XX € (statt XX €)

Marketing und Sichtbarkeit erhöhen

Website & Social Media: O-Töne/Statements von Nutzern teilen, allgemeine Behandlungsinformationen aufgreifen, Blogartikel über die Vorteile von professionellem Bleaching verfassen, Nutzerrezensionen z. B. von Google teilen, die diesen Leistungspunkt aufgreifen.

In der Praxis: Infomaterial an der Rezeption auslegen, gezielte Ansprache bei Patienten mit ästhetischen Wünschen.

Erfolgsbilanz und Weiterentwicklung

Die Praxis stellt fest, dass die Nachfrage steigt, weil zufriedene Patienten die Leistung weiterempfehlen. Um die Attraktivität weiter zu erhöhen, bietet sie später ein „Auffrischungs-Bleaching“ für Bestandskunden zu einem reduzierten Preis an.

Ergebnis

Durch eine strukturierte Integration, transparente Beratung und gezieltes Marketing wird das Bleaching erfolgreich als Selbstzahlerleistung etabliert – mit hoher Patientenzufriedenheit und zusätzlichem Umsatz für die Praxis.

DIETMAR KARWEINA
Berater und Coach für Arztpraxen
Videoschulungen, Online-Coaching und Präsenzworkshops zu den Themen „Patientenführung, Selbstzahlerleistungen, Mitarbeiterführung, Teambuilding“
www.denpraxisalltagleichtermeistern.de



MEHRWERT-EXPERTIN

TYPISCH VERTRIEBSLEITERIN IM DENTAL-HANDEL: IM VERBAND WIRD SIE NOCH BESSER.

Für die Vertriebsleitung und Geschäftsführung der im BVD organisierten Dentalhandels-Unternehmen ist der Verband Thinktank und Netzwerk zugleich. In Arbeitskreisen und bei Fortbildungen wird Fachwissen aktualisiert. Im Austausch mit den Marktpartnern werden Produkte und Lösungen optimiert. Unabhängig und kompetent.
Eine sichere Bank für Zahnarzt und Labor.

Einer der vielen Vorteile Ihres BVD.
Mehr darüber hier: **bvdental.de**

DENTALE ZUKUNFT BEGINNT HEUTE.

BVD
BUNDESVERBAND DENTALHANDEL