

Laser als Selbstzahlerleistungen – ein kommunikatives Konzept

Es gibt Praxen, die sich vergeblich bemühen, ihren Laser angemessen zum Einsatz zu bringen. Die Patienten verhalten sich zu zögerlich. Andere Praxen setzen ihn täglich vielfach mit Gewinn ein. Deren Patienten sind begeistert. Den Unterschied und damit den Erfolg macht das kommunikative Konzept aus.

Dipl.-oec. Hans-Dieter Klein/Stuttgart

- Eine Frage, die sich wohl jeder Zahnarzt im Laufe seiner praktischen Tätigkeit stellen sollte, ist: Was wünscht sich der Patient beim Besuch in der Praxis?
 - sanfte, geräuscharme Behandlung
 - substanzschonendes Vorgehen
 - geringe Schmerzen
 - keine Blutung
 - keine Nach-/Nebenwirkungen, Anästhesie, Schwellung, Infektion
 - keine postoperativen Komplikationen
 - schnelle Behandlung.

Diesem Anspruch wird die Praxis gerecht, indem sie einen entsprechend abgefassten Begrüßungsbrief an Neupatienten schreibt (Abb. 1). Auf diese Weise stimmt die Praxis ihre Patienten auf die Lasertherapie ein.

Am Empfang

Erscheint der Patient am Empfang der Praxis und gibt seiner Zahnarztangst gegenüber der Rezeptionskraft Ausdruck, wird sie sofort reagieren: „Fragen Sie den Doktor nach einer empfindungsarmen Behandlung mit Laser.“ Dankbar klammert sich der Patient an diesen „Strohalm“. In diesem Fall hat es der Zahnarzt in der Folge sehr leicht. Er braucht die Lasertherapie nicht aktiv

anzusprechen. Der Patient wird sie als erforderliche Behandlung abrufen. Als zusätzliche Verstärkung kann die Rezeptionskraft noch ergänzen: „Ich schreibe für Herrn Doktor gleich eine Notiz in Ihre Unterlagen.“ Mit dieser Botschaft ist es für den Arzt leicht, den Patienten auf seinen eigenen Wunsch anzusprechen.

Im Behandlungszimmer

Der Patient wird durch die Stuhlassistenz im Zimmer gesetzt. Sie greift den Gedanken auf: „Der Doktor hat mich gebeten, auf jeden Fall schon einmal den Laservorbereiten.“ Gleichzeitig macht sie den Laser bereit. Angenommen, es besteht nach der Untersuchung akuter Behandlungsbedarf, dann bringt der Zahnarzt die Lasertherapie in Position: „Ich habe mir das überlegt. Bei diesem Eingriff ist es notwendig, den Laser zur Blutstillung und Keimreduktion einzusetzen. Wir vermeiden damit ein starkes Anschwellen und erreichen einen viel schnelleren Heilungsprozess, sodass Sie bereits morgen wieder ganz normal essen und trinken können.“ Die Kosten spricht er ergänzend an: „Bis auf den Einsatz des Lasers, der 60,-€ beträgt, übernimmt die GKV alles. Das bedeutet für Sie, dass die OP schneller geht und nur einer statt zwei Nachsorgetermine erforderlich sind. Ist das für Sie so okay?“

Sehr geehrter Herr Mustermann,

Sie werden in Kürze unsere Praxis zum ersten Mal aufsuchen. Gerne bestätigen wir Ihnen den vereinbarten Termin

Dienstag, 19. April 2011, 14.00 – 14.40 Uhr

zur zahnärztlichen Untersuchung.

Damit wir uns bestmöglich aufeinander einstellen, bitte ich Sie das beigefügte Anamneseblatt sorgfältig auszufüllen und zum Termin mitzubringen (Bitte denken Sie auch an das Mitbringen Ihres Bonusheftes).

Besonders wichtig in diesem Zusammenhang erscheint mir der Hinweis, dass unsere Praxis in Ihrem Interesse ganz besonderen Wert auf eine schonende Zahnerhaltungstherapie legt. Wesentlich unterstützt wird dieses Behandlungskonzept durch den Einsatz der modernen laserassistierten Therapie. Sie erreichen dadurch schnellere Heilungsprozesse, kürzere Behandlungszeiten, weniger Behandlungstermine ...

Freuen Sie sich auf wunderschöne, gesunde Zähne

Abb. 1

Das Grundmuster des Gesprächs ist so gewählt, dass

1. immer zuerst ein Vorteil für die Laserbehandlung genannt wird,
2. dann die Preisaussage und
3. zum Schluss noch mal ein weiterer Vorteil.

Auf diese Weise nimmt der Patient die Preisnennung als Selbstverständlichkeit wahr. Völlig fehlgeleitet wäre die Frage eines Zahnarztes: „Soll ich für Sie den Laser einsetzen?“ Sofort vermutet der Patient zusätzliche – wahrscheinlich vermeidbare – Kosten. Der Patient fragt: „Kostet das etwas?“ Wenn der Zahnarzt diese Frage bejaht, erwidert der Patient: „Dann versuchen Sie es zunächst bitte ohne Laser.“

Weitere Beispiele:

„Ich setze den Laser hierbei immer ein. Sie kommen mit weniger Lokalanästhetikum aus und es blutet weniger. Der Eigenanteil von 50,-€ für den Laser lohnt sich schon allein deshalb für Sie, weil damit die Biostimulation Ihres Zahnfleisches gefördert wird und der Heilungsprozess beschleunigt abläuft.“

Oder: „Im Rahmen der Prophylaxe und der Zahnerhaltungstherapie muss ich einmal jährlich die Bakterien mit dem Laser entfernen.“

Oder: „Um den Zahn zu retten, ist es notwendig, den Wurzelkanal zu entkeimen. In diesen Bereich gelange ich nur mit dem Laser. Auf etwas anderes lassen wir uns nicht ein. Die 80,-€, die die GKV nicht übernimmt, sind gut angelegt. Denn andernfalls muss der Zahn sofort raus und es droht eine Brücke.“

Oder: „Es ist gut, dass Sie jetzt gekommen sind. Jetzt kann ich den Defekt noch günstig mit Laser behandeln. Später wäre das leider nicht mehr möglich gewesen.“

Behandlungsbegleitend

„Mit dem Laser läuft die Behandlung für den Nerv wesentlich schonender als mit dem Bohrer. Der Nerv wird weniger irritiert.“ Am Ende der Behandlung folgt eine Bestätigung für den Lasereinsatz: „Diese schwierige Behandlung ist dank des Lasers perfekt gelaufen. Ich bin froh, dass wir den Laser eingesetzt haben. So war es für Sie wesentlich angenehmer.“

Umgang mit Einwänden

„Früher hatte ich auch gedacht, dass man diese Erkrankung ohne Laser behandeln kann. Die Erfahrung hat jedoch gezeigt, dass der Laser erforderlich ist.“

Oder: „Darf ich ganz offen sein? Wären Sie meine Mutter, dann kommt nur eine lasergestützte Therapie in Betracht.“ Der erste Satz zieht die Aufmerksamkeit des Patienten in den Bann und signalisiert, dass eine ganz wichtige Aussage folgt. Der zweite Satz nimmt Bezug auf eine, dem Behandler nahestehende, Person. Das untermauert die Glaubwürdigkeit erheblich.

Totalblockade der Patienten

Lehnt ein Patient die Behandlung mit Laser ab, bleibt nur noch der geordnete Rückzug. Dabei muss die Glaubwürdigkeit bewahrt werden. Der Zahnarzt formuliert laut



und deutlich für den Patienten vernehmbar: „Erika bitte notieren Sie in der Patientendatei: Herr Patient lehnt trotz Aufklärung die Behandlung mit Laser ab. Wir sind damit gezwungen, die Behandlung nach rein wirtschaftlichen Erwägungen durchzuführen.“

Ein anderer Ausstieg hört sich wie folgt an: „Unser Behandlungskonzept basiert auf dem notwendigen Einsatz des Lasers. Anders führe ich heute die Behandlung nicht mehr durch. Was würden Sie jetzt an meiner Stelle tun?“ Das läuft auf eine Ablehnung der Behandlung hinaus.

Empfehlungen generieren

Wenn die Therapie gut gelaufen ist, erwischt die Praxis den Patienten im Hochgefühl: „Sie haben selbst erlebt, wie angenehm ein Zahnarztbesuch sein kann. Sie erinnern sich. Sie hatten vorweg eine so starke Zurückhaltung. Wenn Sie jemanden kennen, dem Sie durch Ihre positiven Erfahrungen helfen können, endlich oder rechtzeitig einen Zahnarzt aufzusuchen, dann machen Sie ihm Mut ...“

Zusammenfassung

Der Laser wird nicht angeboten. Die Lasertherapie wird vom Zahnarzt verordnet. Wenn der Zahnarzt aus medizinischen Gründen der Meinung ist, dass der Lasereinsatz notwendig ist, dann erfolgt die Behandlung mit Laser. Der Arzt integriert die Preisnennung als Selbstverständlichkeit. In allen Phasen liefert die Praxis lasertherapiebestätigende Kommunikation. Das bestärkt den Patienten, sein meist knappes Geld richtig ausgegeben zu haben. ■

KONTAKT

DENT-MIT

Dipl.-oec. Hans-Dieter Klein

Im Falkenrain 20

70192 Stuttgart

Tel.: 07 11/8 56 88 56

Fax: 07 11/8 17 83 90

E-Mail: hdk@dent-mit.de

Web: www.dent-mit.de