So schenken Sie Ihren älteren Patienten Lebensfreude

| Stephan F. Kock, Thomas Voeste

Sind Sie und Ihr Praxisteam schon auf die stetig wachsende Zielgruppe der 50+ Generation richtig eingestellt? Wissen Sie wirklich, was in diesen Patienten vorgeht, was ihnen wichtig ist beim Zahnarztbesuch? Kennen Sie ihre Wünsche und Ängste?

Oft sind es nicht nur kleinere notwendige medizinische Behandlungen, die den Zahnarzt beim ersten Mundöffnen des „50+ Patienten" dort anblicken. Nein: gelbe Zähne sind das gelindeste Problem in der Reihe von zu erbringenden

Leistungen, die hier gefordert sind und nicht via Kassen abgerechnet werden können. Meist sind die Probleme viel größer. Und diese Probleme reichen weit über den Rachenraum hinaus in das komplette Wohlbefinden der älteren Patienten, bis hin zu Würde und Selbstbewusstsein. Stellen Sie sich einfach mal kurz Ihren eigenen Mund ohne Zähne vor: Sie können nicht „kraftvoll zubeißen", weil Sie Angst haben müssen, „der letzte Wackelzahn bleibt jetzt auch noch in meiner Lieblingsspeise stecken", und Sie können nicht herzhaft lachen, weil Sie befürchten, Ihr Gegenüber erschreckt sich ob dessen zu Tode, was er da zu sehen bekommt. Das zehrt am Selbstbewusstsein und an der Lebensfreude.

Immer wieder wird von den Patienten aus der sogenannten „Silver Generation" als Wichtigstes für eine Zahnarztpraxiswahl genannt: „Die Chemie und die Stimmung in der ganzen Praxis müssen einfach stimmen." Empfehlungen aufgrund von perfekt, reibungslos und insbesondere freundlich und einfühlsam behandelten Patienten sind absolut Gold wert in der „Silver Generation" – so sehr wie in kaum einer anderen Patientengeneration.

„Ich will ganz genau vorher erzählt bekommen, was da mit mir passiert, ich bin doch kein Liegeopfer", ist ein weiterer, sehr oft genannter Passus in diesem Kontext. Ferner gewünscht wird ein eingespieltes Team und schnelle Assistenz mit wenigen Worten. Größte Ärgernisse sind Privatgespräche bei den behandelnden Fachkräften, während der ältere Patient mit weit aufgesperrtem Rachen mit diversen – ihm völlig fremden – Gerätschaften im Mund daliegt und zuhören muss, jedoch auf ihn keine Rücksicht genommen wird, als ob er gar nicht anwesend wäre.

Besser essen können, besser sprechen können, besser aussehen, wieder Lebensfreude, Autarkie und Selbstbewusstsein zurückbekommen dank einer sorgsamen und voll zufriedenstellenden Behandlung, das sind die echten Wünsche dieser Generation. Ästhetik ist wichtiger als so manch einer vermuten mag, aber pragmatisch gesehen ist das Allerwichtigste ein festes Gebiss, egal ob echt oder „falsch".

PAR, Implantologie, auch PZR sind die klassischen zu verkaufenden Privatleistungen in der Patientengeneration 50+. Und hilft nur noch eine Totalprothese, dann ist die sogenannte „Gutowski-Prothese" das Maß aller Dinge. Glücklich ist dann, wer in der Nähe dieses Spezialisten in Schwäbisch Gmünd wohnt und sich diese Behandlung leisten kann (15.000 bis 20.000 Euro). Aber auch andere Kollegen arbeiten nicht für umsonst. Gratis hingegen ist, was Sie Ihren älteren Patienten nach erfolgreichem Verkaufsgespräch und erfolgter – alle Seiten zufriedenstellender – Behandlung schenken: neue Lebensfreude; für manche Patienten gar ist es ein Beginn in ein neues Leben.

Das Verkaufsgespräch

Sie dürfen also am allerwenigsten bei diesen Patienten das Verkaufsgespräch und das Thema Kosten scheuen – Ihren Patienten zuliebe, und letztlich auch zu Ihrem eigenen Wohle.

Bedenken Sie also nicht nur im Kontext dieser stetig zunehmenden Patientenspezies, Ihr Recallsystem zu optimieren sowie Ihre Praxisräume behindertengerecht einzurichten und von jeglichen potenziellen Stolperursachen zu befreien, sondern auch die Besonderheiten des Patientengesprächs mit älteren Patienten.

Für den Verkauf dieser Privatleistungen gibt es eine erprobte und effektive Kommunikationsstrategie aus dem Hause der Kock & Voeste GmbH, Marktführer der Existenzberater für Heilberufler, bei der es primär darum geht, erfolgreiche Gesprächstechniken zu erlernen und sowohl die eigene, meist viel zu zögerliche Haltung des Praxisinhabers als auch der oft ablehnenden Haltung von Patienten, wenn es um Kosten geht, erfolgreich entgegenzutreten. Für das Patientengespräch mit Mitgliedern der „Silver Generation" gilt bei Beratung und bei Verkauf zum Beispiel: Bauen Sie immer wieder Wiederholungen und Zusammenfassungen ein. Verständnisfragen und Rückfragen sind absolute Pflicht. Üben Sie dies mit Ihrem Team, simulieren Sie Schwerhörigkeit, indem ein Teammitglied mit Hörschutz den Patienten mimt. Und jetzt machen Sie Ihr Verkaufsgespräch. Sie werden sehen: Sie werden dabei viel lernen von sich, der Situation und der Patientenperspektive und sogar, dass richtiges, passendes, auf den Patienten jeden Alters maßgeschneidertes Verkaufen nicht nur neue Lebensfreude schenkt, sondern auch Spaß machen kann. Sie sehen: gratis ist einfach, einfach nicht umsonst.

autoren.

Stephan F. Kock
Geschäftsführer Kock & Voeste GmbH, Studium der Theologie und Psychologie, Systemischer Coach SG, Supervisor DGSV, Berater und Trainer für Praxisführung und -kommunikation.

Thomas Voeste
Geschäftsführer Kock & Voeste GmbH, Sparkassenkaufmann, Lehrbeauftragter für BWL (Universität Witten/Herdecke), Systemischer Coach SG, EFQM-Assessor. Berater und Trainer für Praxisentwicklung und Sanierungen, Existenzgründung, Abrechnung.

kontakt.

Kock & Voeste
Existenzsicherung für die Heilberufe GmbH
Stephan F. Kock
Inhaber und Geschäftsführer
Kantstraße 44/45, 10625 Berlin
Tel.: 0 30/31 86 69-0
E-Mail: info@kockundvoeste.de
www.kockundvoeste.de

Firmenprofil

ANZEIGE

Natürlicher Schmelz geklont in Komposit

HRi Das einzige Komposit mit dem gleichen Lichtbrechungsindex wie natürlicher Schmelz.

HRi Eliminiert den Grauschleier in der Restauration und macht Füllungsränder unsichtbar.

HRi Vereinfacht die Schichttechnik und reduziert die Behandlungszeit. Für direkte und indirekte Restaurationen.

Klinische Fälle: Prof. Dr. L. Vanini

ENAMEL plus HRi

HRi hat die gleichen Eigenschaften wie natürlicher Zahnschmelz: es abradiert gleichermaßen, d.h. es wird dünner und transparenter. Zudem überzeugt es aufgrund der unkomplizierten Farbauswahl, der einfachen Verarbeitung und der hervorragenden Polierbarkeit. Enamel plus HRi ist sowohl für Front- als auch für Seitenzahnrestaurationen geeignet. Fragen Sie uns nach praktischen Arbeitskursen zur Komposit-Schichttechnik.

LOSER & CO
öfter mal was Gutes...

LOSER & CO GMBH • VERTRIEB VON DENTALPRODUKTEN
BENZSTRASSE 1c, D-51381 LEVERKUSEN
TEL.: +49 (0) 2171/706666 • FAX: +49 (0) 2171/706666
www.loser.de • info@loser.de

Programmheft als E-Paper
www.dgzi-jahreskongress.de

41. INTERNATIONALER JAHRESKONGRESS DER DGZI

Implantologie heute – Ansprüche, Möglichkeiten und Erwartungen

30. September// 1. Oktober 2011

Köln//Maritim Hotel

Diskussion:
Digitale Implantologie – Was soll, was muss?

Kongresspräsident:
Prof. Dr. Dr. Frank Palm/DE

Wissenschaftliche Leitung:
Dr. Roland Hille/DE

SCAN MICH

Programm | Video | Bilder

DGZI
Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie e.V.

PROGRAMMPUNKTE

Industrieworkshops folgender Firmen

OT Medical, Straumann, BIOMET *3i*, BioHorizons, DS Dental, OSSTEM, Henry Schein, DT Medical, RIEMSER, Dentegris, m&k dental, Schütz Dental, Bicon

Wissenschaftliche Vorträge im Mainpodium folgender Referenten

Prof. Dr. Nabil Jean Barakat/LB, Prof. Dr. Dr. Knut A. Grötz/DE, Prof. Dr. Dr. Bilal Al-Nawas/DE, Prof. Dr. Dr. Frank Palm/DE, Prof. Dr. Dr. Jörg Wiltfang/DE, Prof. Dr. Rainer Buchmann/DE, Prof. Dr. Peter Rammelsberg/DE, Prof. Dr. Bernd Wöstmann/DE, Priv.-Doz. Dr. Hans-Joachim Nickenig, M.Sc./DE, Dr. Dr. Wolfgang Hörster/DE, Dr. Georg Bach/DE, Dr. Monish Bhola/US, Dr. Suheil M. Boutros/US, Dr. Dirk U. Duddeck/DE, Dr. Nadim Abou Jaoude/LB, Dr. Sönke Harder/DE, Dr. Shoji Hayashi/JP, Dr. Fumio Kobayashi/JP, Dr. Yasuhiro Nosaka/JP, Dr. Michael Stimmelmayer/DE, Dr. Mazen Tamimi/JO, Dr. Hilt Tatum/FR, ZTM Christian Müller/DE

Corporate Podien Freitag, den 30.9.2011 mit folgenden Referenten

Prof. Dr. Klaus-U. Benner/DE, Prof. Dr. Mauro Marincola/IT, Prof. Dr. Dieter Wember-Matthes/DE, Dr. Olaf Daum/DE, Dr. Wolfgang Dinkelacker/DE, Dr. Peter Gehrke/DE, Dr. Marc Hansen/DE, Dr. Mathias Plöger/DE, Dr. Gerd Rosenkranz/DE, Dr. Bastian Wessing/DE, Dr. Richard Meissen/DE, Dr. Armin Nedjat/DE, ZTM Enrico Steger/IT, Milan Michalides/DE

Separates Programm für Helferinnnen

Prof. Dr. Rainer Buchmann/DE, Prof. Dr. Stefan Zimmer/DE, Priv.-Doz. Dr. Gregor Petersilka/DE, Dr. Elfi Laurisch/DE, Iris Wälter-Bergob/DE, Christoph Jäger/DE, Tracey Lennemann RDH, BA/USA/Europe

Goldsponsor: OT medical®
Silbersponsor: RIEMSER Arzneimittel AG
Bronzesponsor: straumann

Veranstaltungsort/Hotelunterkunft

Maritim Hotel Köln
Neumarkt 20, 50667 Köln
Tel.: +49-2 21/20 27-0
Fax: +49-2 21/20 27-8 26
www.maritim.de

Zimmerbuchungen

Zimmerpreise (Classic-Kategorie)
EZ 149,– € inkl. Frühstück DZ 188,– € inkl. Frühstück

Reservierung

Bitte direkt im Veranstaltungshotel unter dem Stichwort:
„DGZI 2011"
Tel.: +49-2 21/20 27-8 49, E-Mail: reservierung.kol@maritim.de

Hinweis: Informieren Sie sich vor Zimmerbuchung bitte über eventuelle Sondertarife. Es kann durchaus sein, dass über Internet oder Reisebüros günstigere Konditionen erreichbar sind.

Zimmerbuchungen in unterschiedlichen Kategorien

PRIMECON

PRIMECON
Tel.: +49-2 11/4 97 67-20, Fax: +49-2 11/4 97 67-29
info@prime-con.eu oder www.prime-con.eu

Abrufkontingent

Das Abrufkontingent ist gültig bis 01.09.2011.

So kommen Sie zum Kongress:

Anreise mit der Bahn

Der Hauptbahnhof befindet sich in direkter Nähe zum Hotel.

Anreise mit dem PKW

A 4 aus Richtung Olpe oder A 59 bis Autobahn-Kreuz Köln-Ost, Richtung Messe/Deutz, dann Deutzer Brücke. A 4 aus Richtung Aachen oder A 555 bis Autobahnkreuz Köln-Süd, Richtung Zentrum/Dom/Hauptbahnhof. A 3 bis Autobahn - kreuz Köln-Ost, dann Deutzer Brücke. Das Hotel befindet sich links vom Rhein, neben dem Dom, direkt an der Deutzer Brücke in der Altstadt.

Anreise mit dem Flugzeug

Zielflughafen Köln-Bonn, ca. 20 Minuten vom Hotel entfernt.

Kongressgebühren

41. Internationaler Jahreskongress der DGZI

(Freitag, 30. September bis Samstag, 1. Oktober 2011)

Zahnarzt DGZI-Mitglied	245,– €*
Zahnarzt Nichtmitglied	295,– €*
Assistenten (mit Nachweis) DGZI-Mitglied	120,– €*
Assistenten (mit Nachweis) Nichtmitglied	135,– €*
Helferinnen	90,– €*
Studenten (mit Nachweis)	nur Tagungspauschale

* Die Buchung erfolgt inkl. 7% MwSt. im Namen und auf Rechnung der DGZI e.V.

Tagungspauschale* 90,– € zzgl. MwSt.

** Umfasst Kaffeepausen, Tagungsgetränke, Mittagessen. Die Tagungspauschale ist für jeden Teilnehmer zu entrichten.

Frühbucherrabatt für alle Anmeldungen bis zum 29. Juli 2011 5% auf die Kongressgebühr

Abendveranstaltung in der Wolkenburg – der Genussplatz

Feiern hinter romantischen, barocken Klostermauern in einem außergewöhnlichen Ambiente. Erleben Sie einen genussvollen Abend mit einem mediterranen Büfett und hochkarätige musikalische Unterhaltung.

Preis pro Person 59,– € inkl. MwSt.
(im Preis enthalten sind Transfer zur Wolkenburg, Entertainment, Mediterranes Büfett, Kölsch und Softgetränke)

Hinweis: Nähere Informationen zum Programm und den Parallelveranstaltungen erhalten Sie unter Tel.: +49-3 41/4 84 74-3 08 oder unter www.oemus.com

AGB

1. Die Kongressanmeldung erfolgt schriftlich auf dem vorgedruckten Anmeldeformular oder formlos. Aus organisatorischen Gründen ist die Anmeldung so früh wie möglich wünschenswert. Die Kongresszulassungen werden nach der Reihenfolge des Anmeldeeinganges vorgenommen. Die Teilnehmerzahlen in den Workshops sind limitiert.
2. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Damit ist die Kongressanmeldung für Sie verbindlich. Für die DGZI tritt die Verbindlichkeit erst mit dem Eingang der Kongressgebühr ein. Der Gesamtrechnungsbetrag ist bis spätestens vier Wochen vor Kongressbeginn (Eingang bei der OEMUS MEDIA AG) auf das angegebene Konto unter Angabe des Teilnehmers, der Kongressbezeichnung und Rechnungsnummer zu überweisen.
3. Die ausgewiesene Kongressgebühr wird inkl. 7 % MwSt. im Namen und auf Rechnung der DGZI e.V. berechnet. Die Preise für die Tagungspauschale und Buchungen von Zusatzleistungen des Rahmenprogramms verstehen sich jeweils zzgl. der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer. Eine Teilnahme am Kongress ohne Entrichtung der Tagungspauschale ist nicht möglich.
4. Bis vier Wochen vor Kongressbeginn ist in besonders begründeten Ausnahmefällen auch ein schriftlicher Rücktritt vom Kongress möglich. In diesem Fall ist eine Verwaltungskostenpauschale von 50,– € zu entrichten. Bei einem Rücktritt bis 21 Tage vor Kongressbeginn werden 50 % der Kongressgebühr zurückerstattet. Bei einem späteren Rücktritt kann keine Erstattung der Kongressgebühr und der Tagungspauschale erfolgen. Die Anmeldung ist selbstverständlich auf einen Ersatzteilnehmer übertragbar.
5. Mit der Teilnahmebestätigung erhalten Sie den Anfahrtsplan zum Veranstaltungsort und, sofern erforderlich, gesonderte Teilnehmerinformationen.
6. Der Veranstalter behält sich Änderungen des Programmablaufs und der Programminhalte vor. Bei Unter- oder Überbelegung des Kongresses oder bei kurzfristiger Absage des Kongresses oder der Änderung des Veranstaltungsortes werden Sie schnellstmöglich benachrichtigt. Bitte geben Sie deshalb Ihre Privattelefonnummer und die Nummer Ihres Faxgerätes an. Für die aus einer Absage des Kongresses entstehenden Kosten ist die DGZI nicht haftbar. Der von Ihnen bereits bezahlte Rechnungsbetrag wird umgehend zurückerstattet.
7. Änderungen des Programmablaufs behalten sich Veranstalter und Organisatoren ausdrücklich vor. Die DGZI haftet auch nicht für Inhalt, Durchführung und sonstige Rahmenbedingungen des Kongresses.
8. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den 41. Internationalen Jahreskongress der DGZI vom 30. September bis 1. Oktober 2011 an.

Achtung!
Sie erreichen uns unter der Telefonnummer +49-3 41-4 84 74-3 09 und während der Veranstaltung unter der Telefonnummer +49-1 73-3 91 02 40.

DGZI
Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie e.V.

Anmeldeformular per Fax an

+49-3 41/4 84 74-3 90

oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig

Für den 41. Internationalen Jahreskongress der DGZI vom 30. September bis 1. Oktober 2011 in Köln melde ich folgende Personen verbindlich an (Zutreffendes bitte ausfüllen bzw. ankreuzen):

HINWEIS: Bitte beachten Sie, dass Sie in jeder Staffel nur an einem Workshop teilnehmen können.

Titel, Name, Vorname, Tätigkeit	DGZI-Mitglied	Podium (ZA)	Workshops ZA (Nr. eintragen)	Programm ZAH
	❒ ja ❒ nein	❒ ① ❒ ② ❒ ③	1. Staffel: ___ 2. Staffel: ___	❒ Pre-Congress WS Seminare (Sa.) 1. Staffel: ___ 2. Staffel: ___ 3. Staffel: ___ oder ❒ Hygieneseminar

Abendveranstaltung: ____ (Bitte Personenzahl eintragen)

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den 41. Internationalen Jahreskongress der DGZI erkenne ich an.

Datum/Unterschrift

E-Mail: