Facebook:
Was bringt es uns für die Praxis?

Autor_Dr. med. dent. Michael Visse

_Jeder redet darüber, aber niemand will es hören. Die Plattform Facebook ruft bei vielen Misstrauen und Unsicherheit, nicht selten sogar Angst hervor. Man weiß nicht viel darüber, kennt sich mit dem Medium nicht aus und glaubt, dass sich hier ohnehin mehr Risiken als Chancen ergeben. Fehlendes Wissen führt zu Abwehr, und die Konsequenz daraus ist Vermeidung. Warum also soll man sich als Praxisinhaber auch noch mit Facebook beschäftigen? Ist das nicht eine zusätzliche Belastung? Und was soll das überhaupt bringen? Ignorieren wir also das Medium und machen alles wie bisher. Ja, die Praxis besteht auch ohne eine Präsenz bei Facebook weiter. Aber ist sie auch für die Zukunft aufgestellt? Oder verpasst man durch das Ausblenden neuer Entwicklungen Chancen, die von anderen Kollegen besser genutzt werden? Im nachfolgenden Artikel zeigt der Autor, welche Möglichkeiten eine Fanpage bei Facebook Praxen bietet und was sich durch eine professionelle Betreuung der Seite erreichen lässt.

Im Kommunikationsverhalten von Jugendlichen und Erwachsenen gibt es zentrale Unterschiede. Während junge Menschen (sog. digital natives) mit Technologien wie Computer, Mobiltelefon und Internet aufwachsen, hat sich die heute erwachsene Generation (sog. digital adapters) früher häufig stundenlang mit Freunden und Bekannten am Telefon unterhalten. Heute erfolgt Kommunikation gänzlich anders, wie wir nicht zuletzt an unseren Kindern beobachten können. Durch sogenanntes instant messaging über SMS, WhatsApp oder E-Mail werden Nachrichten in Echtzeit versendet. Im Rahmen einer Gruppenkommunikation können sich Benutzer gegenseitig in ihren Freundeslisten führen und über Präsenzinformationen den aktuellen Kommunikationsstatus ermitteln. Dieser extrem schnelle und permanente Austausch ist integraler Bestandteil des sozialen Lebens junger Menschen.

Ausgegangen werden kann davon, dass durch die Gruppenkommunikation ein tieferliegendes Bedürfnis nach Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft erfüllt wird. Die Angehörigkeit zu einer Gruppe bedeutet ein positives Gefühl, der Ausschluss aus einer solchen im Umkehrschluss ein negatives. Der Wunsch, Teil einer Gruppe zu sein, ist im Unterbewusstsein verankert und dürfte somit einer der wesentlichen Gründe für den enormen Erfolg der Plattform Facebook sein.



Zahlen und Fakten zeigen, dass Facebook nicht ignoriert werden kann.

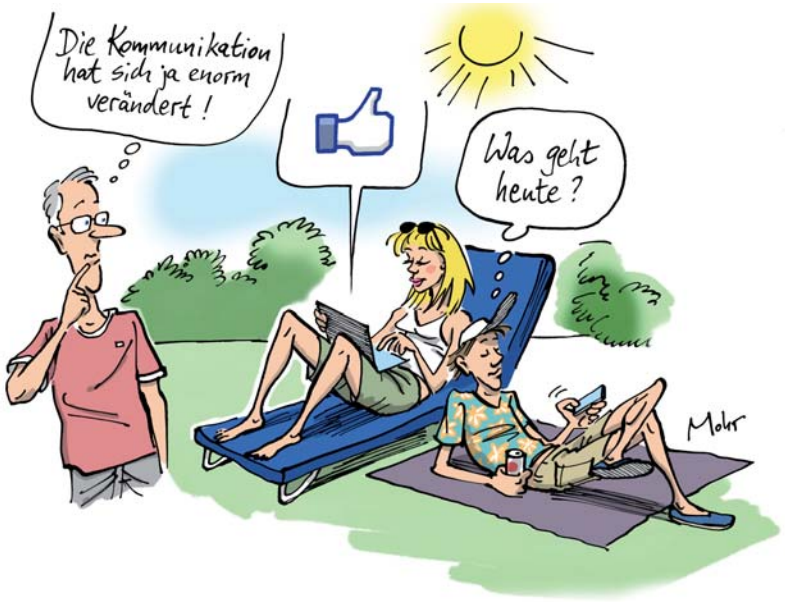
_Die Plattform effektiv nutzen

Für Unternehmen ist Facebook mittlerweile branchenübergreifend Pflichtprogramm. Zahnärztliche und kieferorthopädische Praxen bzw. Arztpraxen im Allgemeinen stehen der Thematik bislang noch vergleichsweise verhalten gegenüber. Dies begründet sich vermutlich vor allem in der Tatsache, dass der Nutzwert einer Fanpage bei Facebook bzw. der Mehrwert, der damit für die Praxis geschaffen wird, nicht gesehen werden. Was würden Sie auf die Frage nach dem größten Wert Ihrer Praxis antworten? Meine Antwort fällt hier sehr deutlich aus: die Reputation bzw. die Wahrnehmung der Praxis im lokalen Umfeld.

Befragungen in unserer kieferorthopädischen Praxis in Lingen haben ergeben, dass nicht nur die jungen Patienten selbst, sondern auch mehr als 50 Prozent der Eltern unserer Patienten Facebook nutzen. Solche Zahlen haben seinerzeit deutliche Denkanstöße angeregt und zu Umdenkungsprozessen geführt. Und so sind wir Ende 2010 mit dem Aufbau einer Fanpage bei Facebook gestartet. Da seinerzeit auch bei uns noch keinerlei Erfahrungen mit dem Medium vorlagen, gestaltete sich der Anfang zugegebenermaßen eher schleppend. Vor allem fehlten die Expertise und das Gefühl dafür, was Patienten vordergründig antreibt, sogenannte Follower (Fans) der Praxis zu werden. Nicht zuletzt aus diesem Grund haben wir uns mit der Agentur AVVM Werbung & Marketing GmbH aus Schwerte (www.avvm.de) relativ rasch professionelle Hilfe eingeholt. Eine im Nachhinein absolut richtige Entscheidung, denn der Erfolg spricht für sich. Heute, rund drei Jahre später, hat unsere Praxis bei Facebook rund 1.050 Fans. Auf diese Zahl sind wir stolz und erleben tagtäglich, wie Patienten dies reflektieren. Durch Facebook sind wir Teil der Gruppenkommunikation mit unseren Patienten – eine für uns wichtige Beziehung, mit der wir in der Lage sind, diese jederzeit und quasi auf Knopfdruck zu informieren. Negative Meldungen von Followern hatten wir übrigens in all den Jahren keine.

Würde man uns fragen, warum Facebook für unsere Praxis wichtig ist, wären es vor allem drei Argumente, die wir anführen würden:

1. Unsere Praxis ist zeitgemäß und nutzt die Bindung zu den Patienten. Über Facebook bauen wir quasi „kleine Freundschaften" auf und können die Fans in Echtzeit mit Infos bzw. interessanten News versorgen. Als Nebeneffekt machen wir unsere Follower zu Botschaftern der Praxis.
2. Die Fanpage lässt sich einfach individualisieren und der Erfolg ist über Zugriffszahlen und Anzahl der Follower direkt messbar. Bei der Auswahl der Themen ist eine gesunde Mischung von fachlichen und sozialen sowie regionalen Inhalten sinnvoll, ebenso wie ein multimedialer Mix aus Bildern, Videos, Texten und Links. Damit wird mit geringer Investition eine hohe regionale Reichweite gesichert.
3. Facebook bringt nicht nur Aufmerksamkeit, sondern ist zudem entscheidend für die Suchmaschinenoptimierung (SEO) der Praxis-Webseite. Über diesen Weg lenken wir auch mehr Besucher auf unsere Homepage.



Wer moderne Kommunikation verstehen will, muss bereit sein, umzudenken.

Facebook-Aktivitäten müssen selbstverständlich immer Teil einer Gesamtstrategie sein, denn nur dann sind Sie in der Lage, die sich hierdurch bietenden Möglichkeiten optimal zu nutzen. Für innovative Praxen, die ihre Wahrnehmung im lokalen Umfeld erhöhen und Patienten zeitgemäße Kommunikationswege anbieten wollen, wird dieser Teil allerdings zunehmend wichtiger.

Wenn Sie es nicht ausprobieren, werden Sie niemals erfahren, ob es funktioniert._

_Kontakt

digital dentistry



Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Georgstraße 24
49809 Lingen
Tel.: 0591 59077
info@dr-visse.de
www.dr-visse.de

Infos zum Autor