

# Service als Schlüssel zum Erfolg

Patienten zu Botschaftern machen. Ein Beitrag von Dr. Michael Visse.



Über Service ins Bewusstsein

Guter Service und Behandlungsqualität sind die wesentlichen Elemente einer erfolgreichen Praxis. Patienten, denen wir eine gute Behandlung und einen guten Service bieten, werden uns weiterempfehlen. Gerade für eine kieferorthopädische Praxis ist Weiterempfehlung von existenzieller Bedeutung, denn nur durch die permanente Generierung von Neupatienten sind wir in der Lage, unseren Wohlstand zu sichern. Wir haben Verantwortung für unsere Patienten. Verantwortung

haben wir aber auch für unsere Mitarbeiter, Geschäftspartner und Familien, die direkt oder indirekt vom Erfolg unserer Praxis abhängig sind. Hier stellt sich die Frage, ob wir eine Strategie, einen Masterplan, haben, der unseren Praxiserfolg sicherstellt. Meine Antwort darauf lautet: Aus zufriedenen Patienten begeisterte Patienten zu machen, aus Patienten Botschafter und Fans werden zu lassen, ist das Erfolgsrezept. Ein großes Budget braucht es dazu nicht, wohl

aber eine enorme Nachhaltigkeit. Zufriedene Patienten sind die beste Werbung. Das bestätigen auch die neuesten Ergebnisse des Nielsen Global Survey zum Thema „Vertrauen in Werbung“. 88 Prozent der Befragten gaben an, dass sie persönlichen Empfehlungen von Freunden und Bekannten am meisten glauben.

### Loyalität, emotionale Verbundenheit und Begeisterung sichern den Erfolg

Patienten empfehlen uns nur, wenn sie uns vertrauen. Um das zu erreichen, müssen wir sie vorher zwei bis drei Mal begeistern. Wer Patienten begeistern möchte, muss sich jedoch auch mit Mitarbeiterbegeisterung beschäftigen. Mitarbeiter, die nicht Feuer und Flamme für die Dienstleistungen und Behandlungstechniken sind, werden bei Patienten nämlich nicht einmal ansatzweise Begeisterung bzw. Praxisverbundenheit erzeugen. Wer hingegen erkannt hat, dass Erfolg und Überlebensfähigkeit von Praxen maßgeblich auf Loyalität, emotionaler Verbundenheit und Begeisterung beruhen, wird auch zukünftig zu den Erfolgreichen zählen.

Fortsetzung auf Seite 28 **KN**



Technologie, die verbindet



Technologie, die Spaß macht



Alles in Ruhe – ohne Stress



Diese Praxis ist anders als andere!

ANZEIGE



„Die Abrechnung der Aligner Orthodontie“



Dipl.-Kffr. Ursula Duncker

KFO-Management Berlin

Besuchen Sie meinen Vortrag auf dem 3. Wissenschaftlichen Kongress für Aligner Orthodontie am 21.11.2014 in Köln



# DER NEUE STERN IST DA. EINZIGARTIG. ÄSTHETISCH. METALLFREI.

*Unsere Innovation TruKlear® ist da – das weltweit erste selbstligierende Keramikbracket mit Keramikverschluss, das ganz ohne Metall auskommt. Für vollkommene Ästhetik und Verträglichkeit. Dabei bringt es alles mit, was Sie von unseren Keramikbrackets gewohnt sind: gutes Handling, optimale mechanische Retention und splitterfreies Debonding mit dem Pauls-Tool. Also alles, was Sie und Ihre Patienten erwarten dürfen. Weitere Informationen finden Sie auf [www.truklear.com](http://www.truklear.com).*



**KN Fortsetzung von Seite 26**

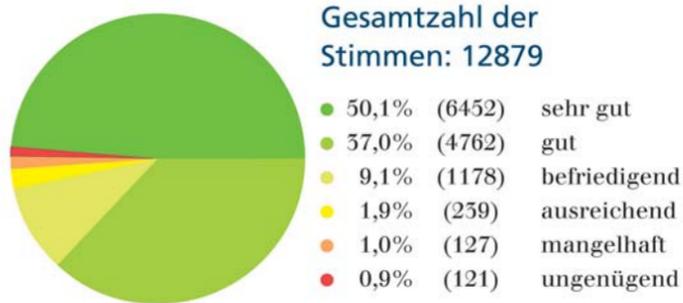
Was denken Sie: An welchen Service werden sich Patienten erinnern? Wie lassen sich Magic Moments erzeugen? Ich bin davon überzeugt, dass wir den Patienten schon vor dem ersten Besuch in der Praxis begeistern müssen. Google definiert das als Zero-Moment-of-Truth. Dieser Moment

**Wir müssen unser mentales Denkmodell ändern. Wenn wir nämlich glauben, dass das Internet bei der Entscheidung für unsere Praxis keine Bedeutung hat, liegen wir fatal daneben.**

führt beim Patienten zu der Entscheidung, ob er eine Praxis auswählt oder nicht. Vielfach wird dies mit dem Zeitpunkt verwechselt, an dem der Patient die Praxis

**Innovation (Alle Praxen)**

Für wie innovativ halten Sie die technische Möglichkeit der Online-Kommunikation, die wir unseren Patienten bieten?

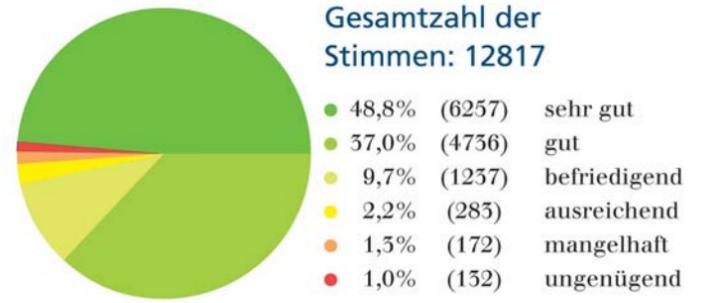


betrifft. Das bezeichnet Google als Second-Moment-of-Truth. Wir müssen unser mentales Denkmodell ändern. Wenn wir nämlich glauben, dass das Internet bei der Entscheidung für unsere Praxis keine Bedeutung hat, liegen wir fatal daneben. Patienten möchten die richtige Entscheidung treffen, ganz besonders dann, wenn es um Gesundheitsfragen geht. Gemäß

des bereits weiter oben zitierten Nielsen Global Surveys glauben 64 Prozent dem, was andere Menschen auf Web-Portalen bewerten. Namhafte Experten, so u. a. Björn Sprung von NM Incite, empfehlen Unternehmen vor diesem Hintergrund, sich besser mit Kunden zu vernetzen, um so in einen Dialog mit diesen zu treten.

**Komfort (Alle Praxen)**

Wie komfortabel beurteilen Sie diese Technik (z. B. im Hinblick auf Verständlichkeit, Zeitersparnis etc.)?



**Chancen nutzen**

Exakt diese Revolution passiert momentan. Das Internet verbindet uns mit unserer Umgebung und wird so auch die Beziehung zu unseren Patienten nachhaltig verändern. Es ist das weltweite Betriebssystem, mit dem wir alle verbunden sind. Und wir stehen erst am Anfang dieses Megatrends. Sehen wir dies doch nicht als Bedrohung, sondern betrach-

Der Behandler ist informiert und vorbereitet. Er kennt die Wünsche und kann individuell beraten. Dieser Service ist persönlich, einfach und schnell. Die Patienten sind absolut begeistert, wie eine anonyme Befragung zeigt. Ganz neu ist, dass die Praxissoftware ivoris® ortho von Computer konkret über eine Schnittstelle (ivoris® connect) direkt mit den Anwendungen verbunden ist.

ANZEIGE



**Praxissoftware neu gedacht! Schneller als das gesprochene Wort.**



**Stellen Sie sich der Herausforderung!**

Testen Sie ortho Express touch panel auf der DGKFO 2014 vom 11. - 13. 09. - Stand: E 02 und gewinnen Sie eine Flasche Champagner!

Jetzt QR-Code scannen und mehr erfahren oder [www.ortho-express.de](http://www.ortho-express.de)



Wenn Sie Ihre Praxisabläufe ganz individuell abbilden und schnellste Eingaben in Ihrer Software möchten, dann vereinbaren Sie noch heute einen Präsentationstermin.

[www.cf-computerforum.de](http://www.cf-computerforum.de) Telefon: 04121-238 130



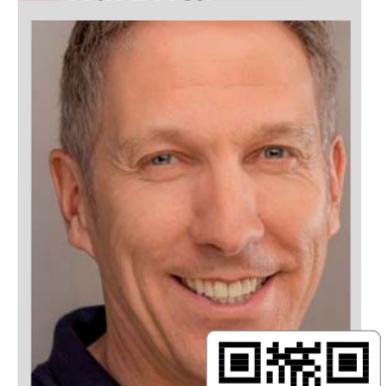
**Das Internet verbindet uns mit unserer Umgebung und wird so auch die Beziehung zu unseren Patienten nachhaltig verändern . . . Akzeptieren wir eine Entwicklung, die wir ohnehin nicht aufhalten können und nutzen wir sie zu unserem eigenen Vorteil.**

ten es als Chance, unseren Wohlstand dauerhaft zu erhalten. Akzeptieren wir eine Entwicklung, die wir ohnehin nicht aufhalten können und nutzen wir sie zu unserem eigenen Vorteil. Die sich bietenden Möglichkeiten sind riesig. Beurteilen Sie selbst, wie wir in unserer Lingener Praxis neue Standards setzen, um Patienten zu erreichen und sie zu Multiplikatoren, zu Botschaftern und Fans zu machen. Unser Zero-Moment-of-Truth beginnt mit dem ersten Anruf eines Neupatienten in der Praxis. Wir geben ihm wie gewohnt einen Beratungstermin und fragen nach seiner E-Mail-Adresse. Er erhält dann umgehend eine ansprechend gestaltete und persönliche E-Mail, in der sein Termin bestätigt wird. Integriert ist zudem ein Link zu einem Online-Anamnesebogen, den er ganz bequem und in Ruhe zu Hause ausfüllen und an uns zurücksenden kann. Bei seinem Besuch in der Praxis liegen alle Informationen vor. Weder Rezeptionsmitarbeiterin noch Patient müssen sich um lästige Formalitäten kümmern.

**Das Internet verändert die Spielregeln**

Praxen, die sich heute nicht den neuen Herausforderungen des Internets öffnen, tun dies auf eigene Gefahr. Wie wünschen Sie sich, dass Patienten über Ihre Praxis reden? Wie wäre es mit: Die gehen mit der Zeit, setzen neueste Kommunikationstechnologien ein und bieten einen exzellenten Service? Wir in Linggen nutzen das Wissen und die Kreativität von iie-systems ([www.iie-systems.de](http://www.iie-systems.de)). Damit können auch Sie neue Verbindungen zu Ihren Patienten schaffen und diesen einen Service bieten, den andere Praxen nicht haben. So werden Sie zukünftig mit Begeisterung empfohlen. **KN**

**KN Kurzvita**



**Dr. Michael Visse**  
[Autoreninfo]



**KN Adresse**

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