



Prof. Dr. Thomas Sander

## Arztbewertungsportale – nein danke?

Wenn ich mit Zahnärzten ins Gespräch komme und wir über Bewertungsportale sprechen, höre ich oft Folgendes: „Das ist unseriös, die Bewertungen sind doch geschummelt, ich kenne einen, der macht schlechte Bewertungen einfach weg, da wollen nur wieder welche mit uns Geld verdienen, da mache ich nicht mit.“ So oder so ähnlich. Ich antworte dann häufig mit dem abgedroschenen Kommentar: „Ja gut, aber der Wurm muss doch dem Fisch schmecken, und nicht dem Angler.“ Wie steht es also wirklich um die Bewertungsportale? Wozu dienen sie? Sollen sie Bestandspatienten sichern oder neue aktivieren? Ist das für die Praxis wirklich wichtig?

### Empfehlungs- und Webmarketing

Die meisten Patienten kommen aufgrund einer persönlichen Empfehlung neu in die Praxis, dicht gefolgt vom Webmarketing (Google-Suche). Das Empfehlungsmarketing per Web – also hier die Bewertungsportale – stellt die Verknüpfung zwischen beiden Methoden dar. Man kann davon ausgehen, dass heute das klassische Empfehlungsmarketing knapp die Hälfte aller Neupatienten bringt, und die andere knappe Hälfte kommt über Google und/oder die Portale, der Rest zum Beispiel über Praxisschilder, Anzeigen etc.

Aus strategischer Sicht ist die Neupatientenakquisition das zentrale Ziel des Marketings, aber auch Bestandspatienten schauen bei den Portalen nach, ob „mein Zahnarzt“ wirklich „gut“ ist. Das können die Patienten zwar nicht wirklich beurteilen, aber Sie können nichts dagegen tun, außer aktives Bewertungsmanagement zu betreiben.

### Entwicklung der Portale

Wir haben die Entwicklung der Portale verfolgt: Während sie in 2013 praktisch noch keine Bedeutung hatten, vervielfachte sich dies – gemessen an den Premiueinträgen und Bewertungen – bis 2014. Im Rahmen von aktuellen Neupatientenbefragungen ist allgemein eine stete Zunahme der Patienten festzustellen, die nach dem Besuch eines Arztbewertungsportals neu in eine Praxis kommen.

### Patientenverhalten

Die Patienten verhalten sich bei der Arzt-suche so wie Sie bei der Hotel- oder Waren-suche im Internet: Neben den Sachinformationen ist es wichtig, was andere Kunden über die Dienstleistung oder das Produkt schreiben. Und sie wissen oder zumindest vermuten auch, welche Einträge „gekauft“ und welche ehrlich sind. Je mehr Einträge, desto besser. Manche Kritiken gehen völlig an uns vorbei, manche sind wichtig, 100 Kunden können nicht irren, oder?

Wenn Sie bei einem Portal zwar gelistet sind (dagegen können Sie sich nicht wehren), aber weder Bewertungen noch sonstige Features haben, werden Sie von den meisten Patienten, die diesen Weg der Zahn- arzt-suche gehen, nicht beachtet. Und das ist ungünstig, denn es ist nicht schwer oder teuer, sich hier optimal zu positionieren.

Wenn Sie aber, sei es durch ein Foto, einen Link auf Ihre Website, viele gute Bewertungen oder durch weitere Maßnahmen aus dem Umfeld des Portals herausragen, dann rücken Sie zumindest in die Aufmerksamkeit für neue potenzielle Patienten. Jetzt kommt es darauf an, dass Ihre Website, auf

die der Patient als nächstes klickt, Sie und Ihr Team sowie die ganze Praxis so darstellt, dass der Patient schließlich um einen Termin bittet.

### Schlechte Bewertungen

Haben Sie keine Angst vor schlechten Bewertungen – jeder bekommt mal eine. Und zwar unabhängig davon, ob Sie einen kostenpflichtigen Premiueintrag haben oder nicht. Dagegen helfen nur viele gute. Sorgen Sie also dafür, dass die Patienten Sie auf einem Portal gut bewerten. Sprechen Sie sie ruhig darauf an. Richtig gemacht, wirkt dies keineswegs unseriös. Ihre erfolgreichen Kollegen tun das. Gehören Sie dazu?!

## INFORMATION

### Prof. Dr.-Ing. Thomas Sander

Lehrgebiet Praxisökonomie  
Medizinische Hochschule Hannover  
Carl-Neuberg-Straße 1  
30625 Hannover  
Tel.: 0171 3271140  
sander.thomas@mh-hannover.de  
www.prof-sander.de

Infos zum Autor



Infos zum Unternehmen





# Hält, was es verspricht. Heute und morgen!

leicht zu  
bedienen!

+ 1  
chirurgisches  
Instrument\*



**NEU**

## Implantmed mit Farb-Touchscreen und intuitivem Bedienkonzept.

Der Touchscreen mit benutzerfreundlicher Menüführung und Glasoberfläche erleichtert Ihren Behandlungsablauf. Damit Sie sich voll und ganz auf die Behandlung konzentrieren können. Jederzeit upgraden – für heute und morgen!

\* Beim Kauf eines Implantmed Set 1: Mit Licht und kabelloser Fußsteuerung

implantmed