Der digitale Entscheidungszyklus des Patienten

Ein Beitrag von Dr. Michael Visse, Kieferorthopäde aus Lingen.

Teil 2: Professionelles Terminmanagement

Nachdem ich mich in der Juni-Ausgabe der *KN* mit dem digitalen Entscheidungszyklus vor Behandlungsbeginn beschäftigt habe, möchte ich mich heute dem Thema des professionellen Terminmanagements widmen, einem wichtigen Touchpoint für jede fortschrittliche Praxis.

Das Anspruchsdenken ist gestiegen – auch bei den Patienten. Sie erwarten von einer Praxis heute weit mehr als noch vor einigen Jahren. Über das Medium Internet können sich Neupatienten heutzutage über Behandlungsalternativen informieren und finden in diesem Zusammenhang eine Vielzahl an qualifizierten Praxen, von denen sie sich ein Bild machen können. Dies bedeutet nicht zuletzt und vor allem in städtischen Bereichen eine drastisch veränderte Wettbewerbssituation.

Vor diesem Hintergrund wird es wichtiger denn je,

- sich strategische Gedanken zur Ausrichtung der eigenen Praxis zu machen
- sowie den Entscheidungszyklus des Patienten optimal zu gestalten.

Der Schlüssel zum Erfolg ist die fortschrittliche Nutzung des Internets. Es gilt, den Patienten mit einem Service zu überraschen, den er von anderen Praxen nicht kennt. Das können nicht nur wir für unsere Lingener Praxis bestätigen, sondern mittlerweile auch die mehr als 150 Praxen, die die Applikationen von iie-systems nutzen.

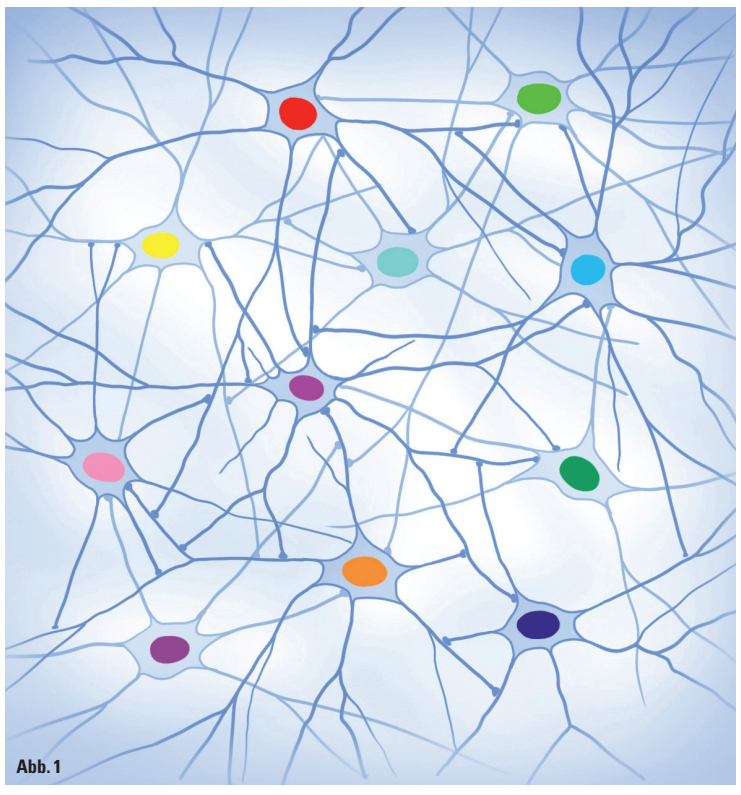

Abb. 1

Nichts dem Zufall überlassen

Ziel hierbei ist es, im Entscheidungszyklus des Neupatienten nichts dem Zufall zu überlassen.

Dass das protokollierte Verfahren zur Patientenbegeisterung eine besondere Wirkung hat und tatsächlich funktioniert, zeigt der Erfolg, den alle Anwender und wir selbst damit erzielen.

Um das komplexe Zusammenspiel der verschiedenen Maßnahmen besser verstehen zu können, haben wir den Entscheidungszyklus des Neupatienten gemeinsam mit dem iie-Expertenteam einfach in einzelne Fragmente zerlegt. Ich persönlich vergleiche das Ganze gerne mit einem Netzwerk von Nervenzellen. Hier sind alle Kerne über die Nervenfasern miteinander verbunden und sorgen so in idealer Art und Weise für eine wechselseitige Verstärkung. Die Nervenkerne stehen in diesem Bild für die Berührungspunkte (Touchpoints) in der Praxis (Abb. 1).

Sie können sicher sein: Jeder einzelne Touchpoint ist wichtig und trägt dazu bei, sich unserem definierten Ziel näherzukommen, nämlich ein herausragendes Erlebnis zu gestalten, das den Patienten von unserem Therapievorschlag begeistert und dem er freudig und erwartungsvoll zustimmt. Haben wir das geschafft, haben wir unsere Hausaufgaben zunächst erledigt.

Begeisterte Patienten werden zu Botschaftern der Praxis

Sich jetzt zufrieden zurückzulehnen, wäre jedoch der falsche Ansatz. Wir haben uns dem Ziel zwar genähert, wir haben es aber noch nicht erreicht. Im Weiteren geht es darum, Wow- und Aha-Momente für den Patienten zu schaffen, in denen er schlagartig erkennt, dass er mit der Wahl der Praxis die richtige Entscheidung getroffen hat. Solche „Magic Moments“ machen aus einem zufriedenen einen begeisterten Patienten.

> Wow- und Aha-Momente für den Patienten schaffen, in denen er schlagartig erkennt, dass er mit der Wahl der Praxis die richtige Entscheidung getroffen hat.

Fortsetzung auf Seite 24 KN

ANZEIGE

ABO-SERVICE
KN Kieferorthopädie Nachrichten

Schnell. Aktuell. Praxisnah.

BESTELLUNG AUCH ONLINE MÖGLICH
www.oemus-shop.de

Lesen Sie in der aktuellen Ausgabe folgende Themen:

Wissenschaft & Praxis
Alignerbehandlung – Dr. Nils Stucki, Kieferorthopäde aus Bern, stellt das nivellipso-System und dessen klinische Anwendung anhand von Fallbeispielen vor.

Praxismanagement
Digitalisierung – Nicht jede Anschaffung im Rahmen der Praxisdigitalisierung muss automatisch Sinn machen. Daher gilt es vorab zu prüfen, ob sich der Erwerb wirtschaftlich rechnet und Arbeitsabläufe tatsächlich unterstützt werden. Dr. Heiko Goldbecher berichtet von seinen Erfahrungen.

Events
Jubiläumssymposium – FORESTADENT lädt vom 21.–23. September 2017 zum Fachsymposium nach Pforzheim. Was die Teilnehmer erwartet und warum dieses Event eine ganz besondere Bedeutung für das Unternehmen hat, verrät Geschäftsführer Stefan Förster.

Fax an 0341 48474-290

Ja, ich möchte die Informationsvorteile nutzen und sichere mir folgende Publikationen bequem im günstigen Abonnement:

☐ KN Kieferorthopädie Nachrichten 10 x jährlich 75,– Euro*
☐ cosmetic dentistry 4 x jährlich 44,– Euro*
☐ digital dentistry 4 x jährlich 44,– Euro*

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt. Das Abonnement verlängert sich automatisch um 1 Jahr, wenn es nicht fristgemäß spätestens 6 Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird.

* Alle Preise verstehen sich inkl. MwSt. und Versandkosten (Preise für Ausland auf Anfrage).

Name / Vorname
Telefon / E-Mail
Unterschrift
Stempel
KN 7+8/17

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Tel.: 0341 48474-201 · grasse@oemus-media.de

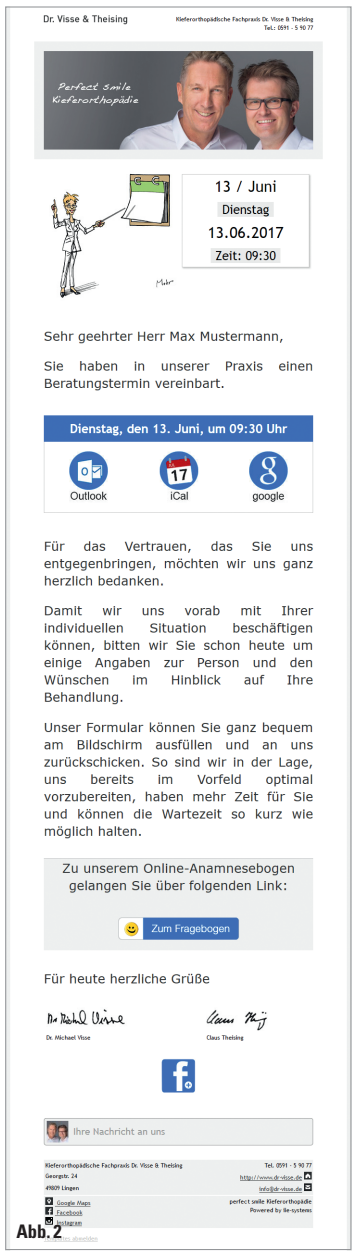

Abb. 2

KN Fortsetzung von Seite 23

Mittlerweile ist eindeutig bewiesen, dass begeisterte Patienten zu Fans bzw. Botschaftern der Praxis werden. Diese Begeisterung lässt sich durch eine Kennzahl, den Net Promotor Score (NPS) übrigens eindeutig messen. Botschafter sorgen für die effektivste Form der Empfehlung – die Mund-zu-Mund-Propaganda. Wir alle wissen, dass solche qualifizierten Empfehlungen für den langfristigen Praxiserfolg unverzichtbar sind. Ein Patient, der Ihre Praxis weiterempfiehlt, macht Ihnen damit also ein sehr wertvolles Geschenk.

Gehen wir an dieser Stelle noch einmal zum Anfang des Entscheidungszyklus zurück. Der erste Kontakt zum Patienten ist ganz extrem wichtig, denn hierfür haben Sie keine zweite Chance. Auch hier nutzen wir – ebenso wie die mehr als 150 Anwender – die abgestimmten Applikationen von iie-systems. Sie sind auf dem topaktuellen Stand innovativer Internettechnologie und liegen damit voll im Trend.

Eine leistungsstarke Schnittstelle (ivoris connect) ist direkt mit der Praxissoftware verbunden und hat so das Terminmanagement mit den Neupatienten revolutioniert. Praxen können einfach und schnell direkt aus dem Praxisprogramm heraus und sehr flexibel Online-Termine anbieten bzw. Neupatienten, die sich telefonisch anmelden, eine Terminbestätigung mailen. Die Mailvorlagen sind professionell und ansprechend gestaltet und selbstverständlich perfekt auf die Praxis individualisiert (Abb. 2). Mit diesem Vorgehen setzt die Praxis vom ersten Moment an auf ein innovatives Konzept. Ein solcher Service geht weit über den normalen Standard hinaus und führt quasi automatisch zu einer positiven und gefühlsbetonten Bewertung. Der Patient wird bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt darin bestätigt, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Gemeinsam mit unseren Anwendern haben wir bislang mehr als 50.000 Neupatienten zu ihrer Meinung befragt – mit eindeutigem Ergebnis.

Für wie innovativ halten Sie die technischen Möglichkeiten der Online-Kommunikation, die wir unseren Patienten bieten? (Abb. 3)

Mobiles Internet: Entwicklungen nutzen

Angeregt durch die ausgesprochen positiven Reaktionen der Patienten sowie den Impuls der Anwender haben wir gemeinsam mit dem Team von Computer konkret den nächsten logischen Schritt umgesetzt. Sämtliche Behandlungstermine der Patienten können nun direkt aus der Praxissoftware heraus bestätigt werden. Anders als bei einer SMS wird auch hier mit hochwertigen und individualisierten Mailtemplates gearbeitet.

> Ein Patient, der Ihre Praxis weiterempfiehlt, macht Ihnen ein sehr wertvolles Geschenk.

Heute besitzt fast jeder ein Smartphone, über das auch E-Mails empfangen werden. Anspruch war es also, diese Verbindung zu nutzen und Termintemplates zu entwickeln, die für mobile Endgeräte optimiert sind. Auch in diesem Bereich hat unser Expertenteam viel Vorarbeit und Denkleistung investiert, die sich mehr als gelohnt hat. Zu jeder Terminart wurden individuelle Templates gestaltet, die neben der Bestätigung auch relevante Informationen zum Termin geben (Abb. 4).

Abb. 4

Alles geschieht in Echtzeit direkt aus der Praxissoftware. Direkt nach der Terminvergabe und noch an der Anmeldung erhält der Patient den Termin per E-Mail und hat ihn damit auf seinem Handy. Natürlich kann er ihn auch mit seinem persönlichen Online-Kalender (Apple-Mail, Google-Mail oder Outlook) synchronisieren (Abb. 5).

Kompetenz, Zuverlässigkeit, Vertrauen: Unschätzbare Werte für die Praxis

Patienten vergleichen mit ihren Erfahrungen in anderen Praxen, was sofort und quasi automatisch eine innere Bewertung nach sich zieht. Ein solch perfekter Service bewirkt im Bewusstsein Gefühle von Kompetenz, Zuverlässigkeit und Vertrauen – Werte, die vor allem für das Arzt-Patienten-Verhältnis extrem wichtig sind.

Wollen auch Sie Ihre Patienten mit hochwertigen Leistungen und einem vorbildlichen Service überzeugen? Dann denken Sie doch einfach mal darüber nach, es auszuprobieren. Nicht nur Ihre Patienten, sondern auch Sie werden begeistert sein.

Das Zitat des Kollegen Dr. Michael Siemes, seit Langem iie-Anwender, ist nur eins von zahlreichen Beispielen: „Im Hinblick auf die geplante Behandlung brauchten wir bei der Patientin keine Überzeugungsarbeit mehr zu leisten. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit unserer Praxis haben wir ihr vollstes Vertrauen gewonnen. Sie formulierte das in etwa so: „Tun Sie bitte das, was Sie in meinem Falle für richtig halten.“ Patientenkommunikation und -service über das Internet werden zunehmend wichtiger. Gehört man hier zu den Pionieren, ist der Erfolg vorprogrammiert. Sofern Sie Lust auf einen Perspektivenwechsel haben, sind sie herzlich eingeladen, der Gruppe der über 150 innovativen Kolleginnen und Kollegen, die diesen bereits vollzogen haben, beizutreten. Wenn Sie noch Zweifel haben, überzeuge ich Sie in unserer Praxis in Lingen gern davon, dass sich ein Umdenken unbedingt und zudem sehr schnell lohnt. KN

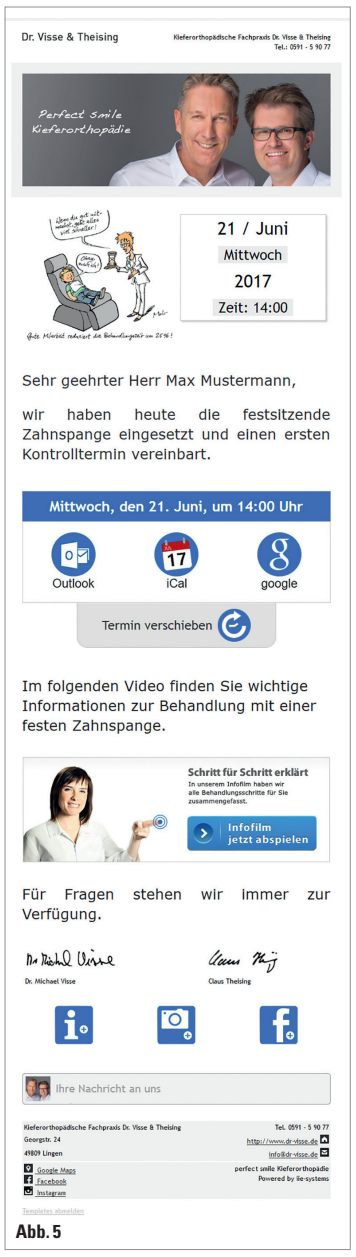

Abb. 5

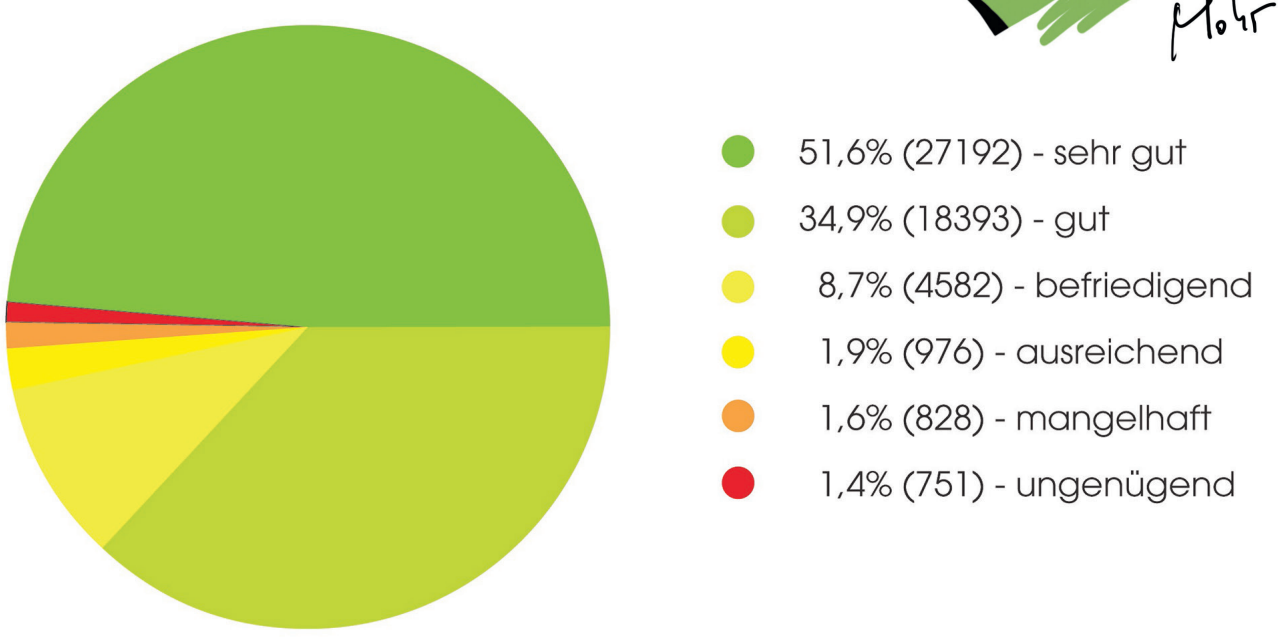

Abb. 3

KN Kurzvita

Dr. Michael Visse
[Autoreninfo]

KN Adresse

Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Gründer von iie-systems GmbH & Co. KG
Georgstraße 24
49809 Lingen
Tel.: 0591 57315
info@iie-systems.de
www.iie-systems.com