

Praxiserfolg

FACEBOOK



YOUTUBE

durch **TRANSPARENTE**
PATIENTENKOMMUNIKATION

Ein Beitrag von Wolfgang J. Lihl

ZAHNKREDIT /// Die zunehmende Inflation sowie wirtschaftliche Instabilität sind mit Umsatzrückgängen auch in der Zahnarztpraxis spürbar, denn mit steigenden Preisen in nahezu allen Lebensbereichen nehmen die Kaufkraft und Kauflust aufseiten der Patienten deutlich ab. Zahnarztunternehmer können durch eine gezielte Einbindung sozialer Medien und durch eine offene Patientenkommunikation diesem Trend gegensteuern. Konkret bedeutet dies, Patienten über den Nutzen hochwertiger Behandlungen, über Kosten und Finanzierungsmöglichkeiten überzeugend zu informieren. Zahnarzt Dr. Maximilian Fuhrmann aus Achern erläutert im Gespräch seine Erfahrungen mit einem transparenten Patientenaustausch.

Infos zum Autor



Herr Dr. Fuhrmann, auf Ihrer Website beschreiben Sie sich als modern, innovativ und begeistert. Was meinen Sie damit?

Diese drei Begriffe sollen unsere zahnmedizinische Vorgehensweise für Patienten greifbar machen. Modern steht für unser Bestreben, die aktuellsten Behandlungsmethoden zu nutzen und damit unseren Patienten eine optimale Therapie zu ermöglichen. Innovativ in dem Sinne, dass wir immer nach einer maßgeschneiderten und bestmöglichen Lösung für unsere Patienten suchen – was vielleicht auch manchmal Improvisation erfordert. Und begeistert in dem Sinne, dass wir wirklich die Zahnmedizin lieben und leben. Wir wollen einfach, dass unsere Patienten unser Engagement jeden Tag in unserer Praxis spüren.

In den sozialen Medien sind Sie sehr aktiv. Allein auf Instagram haben Sie mittlerweile 11.000 Follower. Worin sehen Sie den Vorteil der Einbindung sozialer Medien?

Der große Vorteil bei der Nutzung sozialer Medien besteht darin, sich als Praxis individuell nach außen darstellen zu können und dadurch einen Bekanntheitsgrad zu erreichen, der weit über eine traditionell lokale Praxispräsenz hinausgeht. Wir erreichen über die sozialen Netzwerke viele Menschen unterschiedlichsten Alters und es macht auch einfach viel Spaß, diese Kanäle zu bespielen.

Spüren Sie einen Patientenanstieg durch Ihre Präsenz in den sozialen Medien?

Unsere Praxis war schon zu Zeiten meines Vaters immer sehr gut frequentiert. Aber seitdem wir 2017 angefangen haben, täglich soziale Medien für unsere Praxis zu nutzen, haben wir mittlerweile einen so starken Patientenandrang, dass wir teilweise ein halbes Jahr im Voraus ausgebucht sind. Aber das war natürlich ein längerer Prozess. Aufgrund meiner eigenen Nutzungserfahrung mit sozialen Medien entstand die Überlegung, das Thema Zähne und Zahnarzt online zu präsentieren. So haben wir unseren Account Stück für Stück aufgebaut: Mit kleinen Geschichten, Patientenfällen mit Vorher-Nachher-Bildern und Einblicken in unseren täglichen Praxisalltag nehmen wir unsere Patienten täglich mit. Bisher haben wir nur positive Reaktionen erhalten, womit auch das Interesse der Patienten an zahnärztlichen Themen deutlich wird.

Auf YouTube betreiben Sie eine Mini-Onlinereihe namens Dentalife. Warum ist es Ihnen wichtig, Menschen einen solchen Einblick zu gewähren und sie über die Zahnmedizin zu informieren?

Instagram oder Facebook bildet eher Bilder und damit statische Formate ab. Mit den dynamischen Videobeiträgen auf YouTube

ANZEIGE



#1 IN DER PROFESSIONELLEN ZAHNAUFHELLUNG WELTWEIT



Opalescence™
tooth whitening systems



30+ Jahre
Erfahrung

100 Millionen
strahlende Lächeln

50+ Industriepreise für
die Zahnaufhellung



EIN GEWINN FÜR DIE PRAXIS!

„Indem ich als Behandler die Initiative ergreife und den Patienten ermutige, offen über seine finanziellen Möglichkeiten und Grenzen zu sprechen, kann ich alternative Wege aufzeigen, die eine kostenintensive Behandlung doch möglich machen. Der Patient ist, so meine Erfahrung, für das Ergreifen der Gesprächsinitiative und die Transparenz stets dankbar. Gleichzeitig werden das Vertrauensverhältnis gestärkt, die Bindung an die Praxis vertieft und die klassische Mundpropaganda angeregt.“

Dr. Maximilian Fuhrmann

Konditionen des dent.apart-Zahnkredits:

- Zinssatz 3,69 Prozent effektiv p. a. (im Marktvergleich bis zu 75 Prozent geringerer Zinssatz)
- Kreditbetrag ab 1.000 Euro
- Monatsrate ab 10,93 Euro
- Laufzeit bis zu 120 Monate
- Sofortauszahlung auf das Praxis-konto

Weitere Informationen zum

Thema „Patientenkredit“ unter:

www.dentapart.de/zahnkredit

sowie www.dentapart.de/zahnarzt

möchte ich zeigen, wie unser Praxisalltag aussieht und welche Möglichkeiten es gibt, Behandlungen durchzuführen. Ich möchte Inhalte auf eine Art und Weise weitergeben, die für jeden Patienten verständlich sind, denn unsere Patienten vertrauen sich uns ja an. Je besser informiert sie in die Praxis kommen, desto lösungsorientierter und zeitsparender können wir auf Augenhöhe miteinander reden. Nur dann kann die Behandlung zu einem wirklichen Erfolg werden und für eine beidseitige Zufriedenheit sorgen.

Was hat sie veranlasst, dent.apart unter Ihrem YouTube-Video zu verlinken?

In einem meiner YouTube-Videos ging es unter anderem um die Finanzierbarkeit des Eigenanteils, und da ich schon seit Längerem mit dent.apart zusammenarbeite, kam mir die Idee, unseren Patienten die Möglichkeit zu geben, sich mit einem Link über den dent.apart-Zahnkredit und die niedrigen Zinsen zu informieren. Denn tatsächlich denken Patienten bei hochwertigen Behandlungen vermehrt bereits im Vorfeld über Kosten und Ratenzahlungsmöglichkeiten nach. Auf diese Weise kommen Patienten mit dem Wissen in die Praxis, dass sie den Eigenanteil für die gewünschte hochwertige Behandlung über eine zinsgünstige Ratenzahlung bequem bezahlen können. In der vor uns liegenden Inflationsphase wird der Wunsch nach günstigen Ratenzahlungen vermutlich noch zunehmen, zumal die Teilzahlungsangebote von Factoringgesellschaften bei mehr als sechs Monaten Laufzeit nicht selten hohe Zinsen von Patienten verlangen.

Wie gehen Sie die Gespräche mit Patienten über Kosten und Finanzierbarkeit von Behandlungen an?

Als ich vor einigen Jahren die Praxis von meinem Vater übernommen habe, waren mir diese Gespräche noch unangenehm. Wir Zahnärzte wollen in erster Linie behandeln und möglichst nicht über die Kosten sprechen. Aber genau das wird immer wichtiger, um transparent, glaubwürdig und überzeugend für unsere Patienten zu sein! Inzwischen freue ich mich auf diese Gespräche, weil wir dann fragen können, was die Wünsche an den Zahnarzt oder an die zahnärztliche Behandlung sind. Geht es dem Patienten um eine optimale Behandlungslösung, bilden wir das mit einem individuellen Preis ab. Nicht für jeden ist der Preis einer Behandlung direkt realisierbar, meiner Meinung nach schlägt dent.apart für solche Fälle eine Brücke zwischen dem direkten Bezahlen und der Teilzahlung durch Factoring. Und gerade deshalb finde ich, dass der Zahnkredit von dent.apart eine spannende Lösung ist, denn Fernseher, Möbel oder Autos werden heutzutage ganz selbstverständlich finanziert. Warum sollte dies dann nicht auch für die Zahnbehandlung gelten? Der dent.apart-Zahnkredit ist meiner Meinung nach eine zielführende Möglichkeit, hochwertige Behandlungen umzusetzen und die dafür notwendigen Kosten für den Patienten zu „strecken“, damit dieser finanziell nicht zu sehr in seinem Alltag eingeschränkt wird.

Sollten Finanzierungen für hochwertige Zahnbehandlungen aktiver in der Praxis angeboten werden?

Es kommt bei jedem Patienten individuell drauf an: Bei manchen bemerkt man recht schnell, er kann den Betrag „stemmen“ und ich kann meine Rechnung relativ schnell liquidieren. Andere benötigen Bedenkzeit und wieder andere möchten schauen, ob für sie eine Finanzierung durch ihre Zusatzversicherung möglich ist. Von daher gibt es nicht das perfekte Vorgehen, sondern es muss immer individuell angepasst werden. Die Finanzierbarkeit sollte aber auf jeden Fall, gerade bei größeren Eigenanteilen, vor Behandlungsbeginn angesprochen und geklärt werden. Manchmal habe ich bemerkt, dass einige Patienten vor meinem Hinweis, dass auch die Möglichkeit eines Zahnkredits besteht, von dieser Option noch gar nichts wussten. Deswegen ist es uns auch immer wichtig, Informationsunterlagen mitzugeben, sodass sich die Patienten zu Hause noch mal über den dent.apart-Zahnkredit informieren können.

dent.apart – Einfach bessere Zähne GmbH • Tel.: +49 231 586886-0 • info@dentapart.de

Hygiene liegt in unserer DNA. Der neue Hygoclave 50.



Hochleistungssterilisations- und Trocknungssystem

Hochauflösendes 5"-Touchdisplay für eine intuitive Bedienung

3-fach flexible Frischwasserversorgung mit integrierter Qualitätskontrolle

Alles im Blick und dokumentiert dank Anbindung an das Praxisnetzwerk

Integrierter Staubschutzfilter



Hygoclave 50 – Mit dem Dampf-Sterilisator Hygoclave 50 bietet Dürr Dental Zahnarztpraxen eine professionelle Klasse B Lösung, die durch besondere Leistungsstärke überzeugt und mit einem durchdachten Bedienkonzept für maximale Effizienz und höchsten Komfort im harten Praxisalltag sorgt. Mit 17 oder 22 Liter Kammergröße.

Für weitere Informationen: www.duerrdental.com