

Durch **Zuhören zum Erfolg:** Patientenberatung in der ästhetischen Zahnheilkunde

Autor_ Jochen Kriens

_Der Patientenwunsch nach Verbindung von erstklassiger Qualität und höchsten ästhetischen Standards bestimmt bereits heute viele zahnmedizinische Praxen. Wunderschön soll es sein – und natürlich langlebig! Immer mehr Zahnärzte kommen dem Bedürfnis nach dentaler Schönheit nach und integrieren ästhetische Verfahren in ihr Leistungsportfolio. Um diese auch erfolgreich anbieten zu können, bedarf es freilich eines geeigneten Beratungskonzepts: Als vielschichtiges Instrument zur Gewinnung und Bindung von Patienten ist eine kompetente Beratung heute wichtiger denn je.

Das Beratungskonzept sollte zunächst berücksichtigen, dass ästhetische zahnmedizinische Leistungen in hohem Maße Objekte des individuellen Geschmacks – und somit extrem emotional sind: Eine ästhetische Versorgung verbindet zwar die Schönheit mit hohen qualitativen Standards – die Entscheidung des Patienten für eine solche Versorgung ist aber in hohem Maße die Folge einer ästhetischen Empfindung, also eines Gefühls. Weiterhin bedeutet eine ästhetische Versorgung für den Patienten oft eine privat zu liquidierende Leistung. Um diese überzeugend präsentieren zu können, ist ein Beratungskonzept vonnöten, das dem Patienten Vertrauen, Kompetenz und Seriosität vermittelt. Schließlich muss der Patient von dem Nutzen einer ästhetischen Versorgung überzeugt werden. Es hängt also in hohem Maße von den kommunikativen Fähigkeiten des Arztes und seiner Mitarbeiterinnen ab, wie oft ästhetische Leistungen in Anspruch genommen werden.

_Die geeignete Gesprächstechnik

Wie aber sieht das erfolgreiche Beratungsgespräch aus? Wie kann ein Zahnarzt, ohne in die oftmals leidige Rolle des Verkäufers gedrängt zu werden, seine Leistung dem Patienten nahe bringen und ihn von den Vorteilen der Behandlung überzeugen?

Hier die wichtigsten Kommunikationsregeln:

1. Führen Sie einen Dialog und keinen Monolog.
2. Lassen Sie Ihren Patienten reden (Verhältnis 80 : 20).
3. Führen Sie das Gespräch durch gezielte offene Fragen.



4. Bringen Sie die wahren Wünsche und Bedürfnisse des Patienten in Erfahrung.
5. Verdeutlichen Sie Ihrem Patienten die für ihn zentralen Vorteile und sprechen Sie recht früh die Kosten der Behandlung an.
6. Lassen Sie sich die Zwischenergebnisse des Gesprächs durch das Stellen geschlossener Fragen bestätigen.
7. Hören Sie aktiv zu und lassen Sie Ihren Patienten unter zwei maßgeschneiderten Lösungen wählen.
8. Haken Sie nach, wenn es Unklarheiten gibt.
9. Versuchen Sie, das Gespräch zu einem konkreten Abschluss zu bringen.
10. Wenn der Patient Bedenkzeit benötigt, vereinbaren Sie einen festen Entscheidungstermin und geben Sie ihm Informationsmaterial mit.

_Fazit

Die Erfahrung zeigt, dass die berufliche Zufriedenheit des Zahnarztes in hohem Maße von der Begeisterung des Patienten abhängt. Ziel der zahnärztlichen Beratung sollte es deshalb sein, die Wünsche des Patienten ausfindig zu machen und diese dann zu befriedigen. Wenn die Grundregeln einer effektiven Kommunikation beachtet werden und sich das gesamte Team in der Führung von Beratungsgesprächen schulen lässt, dann sind elementare Voraussetzungen für eine an hohen Therapiestandards orientierten Praxisführung geschaffen. Eine Checkliste zum Thema „Effektive Patientenberatung“ kann unter nebenstehender Adresse angefordert werden. _

New Image Dental GmbH

Agentur für Praxismarketing

Mainzer Str. 5

55232 Alzey

Tel.: 0 67 31/9 47 00-0

Fax: 0 67 31/9 47 00-33

E-Mail:

zentrale@new-image-dental.de

www.new-image-dental.de