Patientenveranstaltungen: Kundengewinnung mit Garantie

Ein Beitrag von Hans J. Schmid

LABORALLTAG /// Zahntechnische Arbeiten auf Implantaten herzustellen, ist die hohe Schule. Zusätzlich zu der Herausforderung ist die Wahrnehmung des Labors als gleichwertiger Partner des Zahnarztes inbegriffen. Gerne wünscht man sich davon mehr, vielleicht sogar ausschließlich, sozusagen als Speziallabor für alle Implantatlösungen. Wäre das nicht nett?

Wenn Labore mit ihren Kunden über das Thema Implantate sprechen, äußert sich oft der Wunsch nach weiteren implantologischen Versorgungen, doch der Weg dahin ist meist nicht einfach. Einerseits gibt es die monetäre Komponente und andererseits die Ideenlosigkeit des Behandlers. Hier können Labore ihre Reputation als gleichwertiger Partner ausbauen. Es gibt zwei Wege, wie Zahntechniker ihren Kunden zu mehr Implantaten verhelfen und neue Praxen mit Garantie an sich binden können. Wenn Sie das nächste Mal bei Ihrem Zahnarzt sind, sprechen Sie Ihn auf das Thema Implantate an. Falls er gerne mehr versorgen will, bitten Sie ihn um einen Termin zur Besprechung. Dort bringen Sie die Lösungsvorschläge mit. Bevor Sie jedoch mit den Ideen herausrücken, fragen Sie natürlich, welche Möglichkeiten denn schon versucht oder getestet wurden. Dann schlagen Sie folgende Lösungen vor.

Möglichkeit 1: Prothesensprechstunde

Die erste Möglichkeit ist die Prothesensprechstunde. Sie ist wie folgt aufgebaut: Einmal im Monat wird nach der Behandlungszeit im Wartezimmer eine Prothesensprechstunde reserviert. Hierbei geht es darum, den Prothesenträgern den Umgang mit der Reinigung zu zeigen. Auch werden die Irrtümer und die Märchen rund um die Prothese erläutert. Die Informationen kann der Zahnarzt geben, doch sinnvoller ist es, per Zeugenumlastung das Gespräch von einem anderen Mitarbeiter durchführen zu lassen.

TEAM = Trau einem anderen Menschen

Sie befähigen einen oder mehrere Mitarbeiter, indem man für die erste Sprechstunde einen Spezialisten einlädt, der die Veranstaltung leitet und den Mitarbeitern einen Mitschnitt zum Lernen erstellt. So sind Fehler minimiert und der Standard ist gleich am Anfang hoch. In den 90 Minuten geht es darum, dass die Teilnehmer Informationen bekommen und aktiv Übungen ausführen. Damit es nicht zu peinlichen Situationen kommt, ist es ideal, wenn Schauprothesen und Bürsten sowie Unterlagen und Hilfsmittel vorhanden sind. Auch ein Ultraschallbad und ein Nadelreinigungsgerät können sehr hilfreich sein. Neben dem Zuhören ist für die Prothesenbesitzer die eigene Bewegung das beste Mittel, die Scheu zu überwinden und nach Verbesserungen oder Änderungen zu fragen. Der Praxismitarbeiter erfährt die Sorgen und kleinen Probleme der Prothesenträger. Doch das Wichtigste bei der Sprechstunde ist, dass zusätzlich ein glücklicher Prothesenträger mit Implantaten eingeladen wird. Keiner kann überzeugender argumentieren wie ein Mensch, der die Probleme der Anwesenden kennt und eine Lösung parat hat. Wenn das Praxisteam in diesem Punkt sattelfest ist, kann man mit Flyern in Apotheken und medizinischen Einrichtungen dafür werben. So erarbeiten sich Labore und ihre Praxis einen guten Ruf zum Thema Information und Aufklärung.

Möglichkeit 2: Information und Aufklärung

Der zweite Weg ist, Aufklärung zu betreiben und Vortragsveranstaltungen zu etablieren. Das ist die effizienteste und interessanteste Möglichkeit, Menschen zu sensibilisieren und ihnen die Vorteile für langfristige Mundgesundheit so zu unterbreiten, dass ein Verlangen entsteht und der Mensch bereit ist, in seine Gesundheit zu investieren. Nach weit über einem Jahrzehnt Erfahrung meinerseits gibt es folgende Tipps und Tricks für Labore: Die Informationsveranstaltung sollte nicht in der Praxis des Zahnarztes stattfinden und nicht länger als 90 Minuten dauern. Es kommen mehr Personen, um die Informationen zu erhalten, wenn

Hintergrundgrafik: © visivasnc – stock.adobe.com

der Vortrag auf neutralem Boden von einer neutralen Person gehalten wird. So wird das System der Zweitmeinung effizient genutzt. Der Vortragende sollte kein Zahnarzt sein. Häufig ist es von Vorteil, wenn eine Non-Profit-Organisation oder ein Verein den Vortragsredner stellt. Dadurch gewinnt man zusätzlich an Aufmerksamkeit. Wenn zwei Patienten mit Implantaten dabei sind, die durch richtige Fragestellungen Rede und Antwort stehen, ist der positive Ausgang nicht mehr zu verhindern. Am Ende des Vortrags sollte noch ein Auftrag an das Auditorium verteilt werden, damit die Zahnarztpraxis in den Tagen danach erkennt, welche Ergebnisse realisiert wurden. Im Vortrag selbst geht es um die Psychologie von Implantaten, es werden die Vorteile erklärt und die meisten Fragen zu Implantaten im Vorfeld umfassend beantwortet. Die Aufgabe der Labormitarbeiter ist es, dem Vortrag beizuwohnen und im Anschluss ein paar Fragen zu beantworten. Wenn anschließend Laborbesitzer und Zahnarzt im Einzelgespräch als sympathisch wahrgenommen werden, hat man gewonnen. Am Ende vergibt das Praxisteam noch im Vortragsraum die Termine für die Zuhörer. Auch hier ist der Garant für langfristige Ergebnisse die Wiederholung.

Einmal ist keinmal!

Um sicher neue Kunden zu gewinnen, ist die zweite Variante des Vortrags prädestiniert. Entweder geht man zu den Zahnarztpraxen in der Nähe, oder man lässt die Akquise den Referenten übernehmen. Sobald der Termin ansteht, wird die Veranstaltung mit dem Vortrag vorgestellt, die Kosten sollten dabei geteilt werden. Die Praxis übernimmt die Werbung und das Labor den Flyer, den Saal und den Referenten. Wichtig ist, vorher zu vereinbaren, dass der Zahnersatz anschließend bei Ihnen gefertigt wird. Zusätzlich sorgt der Referent im Vorfeld dafür, dass die erste Arbeit nicht gleich eine komplexe Implantatkrone mit individuellem Aufbau ist, sondern einfache Arbeiten zusammen hergestellt werden, um Sicherheit für beide Seiten aufzubauen.

Liebe *ZWL*-Leser, sowohl für das Thema Mitarbeiterqualifizierung als auch für die Patientenveranstaltungen habe ich für Sie kostenfreie Unterlagen zum Abruf bereitgestellt. Wenn Sie sich unter **service@arbeitsspass.com** melden, bekommen Sie das entsprechende Material zugesandt.

> *Die **reinste Form** des Wahnsinns ist es, alles beim Alten zu lassen und **trotzdem zu hoffen**, dass sich etwas ändert.*
>
> *Albert Einstein*

INFORMATION ///

Hans J. Schmid
Benzstraße 4
97209 Veitshöchheim
Tel.: 0170 6333888
service@arbeitsspass.com
www.arbeitsspass.com

Infos zum Autor