



PATIENTENBINDUNG

Patiententreue in Gefahr – mit diesen Maßnahmen verhindern Sie ein Abwandern

von Christa Maurer, Kommunikation & Management, Lindau

! Patienten beurteilen eine Praxis aus einem persönlichen Blickwinkel. Als zahnmedizinische Laien setzen sie die Behandlungsqualität voraus. Sie haben eine hohe Erwartungshaltung. Wird diese nicht erfüllt, gibt es genügend andere Zahnärzte, die sich über neue Patienten freuen. Und genau an diesem Punkt sind vor allen Dingen die Mitarbeiter gefragt. In ganz besonderem Maß sorgen sie dafür, dass der Patient sich vor und während der Behandlung wohlfühlt und sich zu einem begeisterten Stammpatienten entwickelt. Damit das klappt, bedarf es aber einiger Maßnahmen. |

Wann gerät die Patiententreue in Gefahr?

Umfragen zeigen auf, was Patienten bemängeln: Unfreundlichkeit, lange Wartezeiten in der Praxis, ungenügende Beratungsgespräche, mangelnde Zusammenarbeit und Wertschätzung innerhalb des Teams, mangelhafter Service, schlechtes Reklamationsmanagement. Dabei wechseln Patienten eine Praxis nicht aufgrund einer Reklamation, sondern wollen eigentlich in Kontakt bleiben und Verbesserungspotenzial aufzeigen. Sie wechseln erst dann, wenn sie sich mit ihrer Beschwerde nicht ernst genommen fühlen. Und manchmal gibt es obendrein eine mangelhafte Bewertung auf einem Arzt-Bewertungsportal. Das lässt sich vermeiden.

Dienstleistung benötigt Vertrauen – wie schafft man solches?

Wie gute Dienstleistung funktioniert, zeigt ein Blick über den Tellerrand. Gute Friseure machen es vor: verbindliche Freundlichkeit am Telefon, freundlicher Empfang mit namentlicher Begrüßung, Begleitung zum Wartebereich, Hilfestellung beim Ausziehen von Jacken oder Mänteln, Lesestoff, Getränk, Begleitung zum Frisierstuhl und Begleitung und Verabschiedung zum Schluss. Auch von guten Hotels kann man in Sachen Freundlichkeit, Empfang und Beschwerdemanagement einiges lernen. Lassen Sie sich von anderen Dienstleistungsunternehmen inspirieren.

Sieben Maßnahmen für die Patientenbindung

Negative Berichterstattung in der Presse über Zahnarztpraxen verunsichern und beeinflussen die Patienten. Die gute Nachricht dabei ist: Die meisten Patienten haben eine hohe Meinung von ihrem Zahnarzt und dessen Team. Dennoch gilt es, geschenktes Vertrauen nicht zu verspielen. Folgende sieben Maßnahmen sind dabei sehr hilfreich:

1. Freundliche Begrüßung

Patienten offen und freundlich gegenüberzutreten, ist die erste Voraussetzung. Patienten wollen sich während des Aufenthalts wohlfühlen. Dies beginnt bei der freundlichen Begrüßung mit einem Lächeln, Blickkontakt und namentlicher Ansprache. Letzteres ist auch am Telefon zu beachten.

Unfreundlichkeit und lange Wartezeiten stören Patienten

Sich von Friseuren etwas abgucken

Geschenktes Vertrauen nicht verspielen

2. Gutes Terminmanagement

Ein gutes Bestellmanagement entlastet alle – Patienten und Praxisteam. Der Kollegin an der Rezeption kommt dabei eine besondere Bedeutung zu: Sie muss genau wissen, was geplant ist, damit sie die Behandlungszeit entsprechend planen kann. Dabei muss sie sich darauf verlassen können, dass die Informationen aus dem Behandlungszimmer korrekt sind. Jeder kann einen wichtigen Beitrag für einen reibungslosen Ablauf leisten.

Gut funktionierendes Bestellmanagement entlastet Patienten und Team

3. Patientenorientierte Beratung

Eine gründliche Beratung trägt viel zum Vertrauensverhältnis bei und räumt Missverständnisse hinsichtlich Therapie und deren Kosten aus. Empfehlenswert ist ein separater Termin. So kann man sich genügend Zeit nehmen und die Fragen des Patienten in aller Ruhe beantworten.

4. Empathische Behandlung

An jedem Zahn hängt bekanntlich ein Mensch. Beim Zahnarzt liegt dieser zwischen Zahnarzt und Assistentin, über sich ein Tray mit unangenehm aussehendem Instrumentarium, grellem Licht und unbehaglichen Geräuschen. Zahnarzt und Mitarbeiterin sind gleichermaßen gefragt, um die Ängste des Patienten wahrzunehmen und Empathie zu zeigen. Der Fokus während der Behandlung darf nicht allein auf der Mundhöhle liegen.

Fokus darf nicht allein auf der Mundhöhle liegen

5. Beeindruckender Service

Dienstleistungsunternehmen müssen durch Service punkten. Ziehen Sie sich regelmäßig selbst die „Patientenbrille“ auf und gehen Sie damit durch die Praxis. Sehen Sie, was der Patient sieht, nehmen Sie wahr, was auch er wahrnimmt: Ambiente der Praxis, Wartebereich, Zeitschriftenangebot, Lesehilfen zum Ausleihen, WLAN, Musik, Getränke u. v. m. Sind Sie dabei ehrlich zu sich selbst. Wenn Sie sich nicht wohlfühlen, wird es der Patient auch nicht. Fragen Sie Ihre Patienten, was Sie tun können, damit sie noch zufriedener sind.

6. Beschwerden als Chance

Wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. Sehen Sie Beschwerden der Patienten nicht als persönliche Kritik, sondern als kostenlose Unternehmensberatung. Wichtig ist, dass man Versäumnisse eingesteht und die Bereitschaft zu erkennen gibt, diese zu beheben – und daran arbeitet, die Fehler nicht zu wiederholen.

Fehler eingestehen und beheben

7. Nach der Behandlung ist vor der Behandlung

Nach Ende der Behandlung darf der Patient nicht in Vergessenheit geraten. Denken Sie immer einen Schritt voraus. Sorgen Sie mit kleinen Aufmerksamkeiten dafür, dass auch der Patient an Sie denkt: persönliche Terminkärtchen mit Logo und Kontaktdaten der Praxis (statt Terminkärtchen mit Werbeaufdruck für Zahnpasta), Eiskratzer im Winter oder Coolpack, die man dem Patienten nach dem Eingriff schenkt, selbstverständlich auch mit Logo der Praxis.

Auch ein Recall-Service unterstützt den Patienten. Hat er nicht schon in der Praxis bereits einen neuen Termin vereinbart, wird er sanft an den nächsten Besuch erinnert. War er bislang zufrieden, wird er auch diesen Service dankbar annehmen.

Dezenter Recall-Service wird dankbar angenommen