



Angebote für ältere Menschen oder in der Kinderzahnmedizin

Wo hat Ihre Praxis besondere Stärken, die Sie herausstellen können?

Info-Abende zu Implantaten sind besonders beliebt

## PRAXISMARKETING

### Laden Sie doch mal zu sich in die Praxis ein: Informations-Abend für Patienten

von Moritz Kohl, Medienbüro Medizin, Hamburg

I Viele Zahnärzte versuchen, sich von ihren Kollegen abzuheben, und stattdessen mit Zusatzqualifikationen, neuer Technik und speziellen Behandlungsmethoden aus. Damit diese Alleinstellungsmerkmale Ihrer Praxis zugutekommen, müssen auch die Patienten davon erfahren. Dazu bieten sich Informations-Abende an. Hierbei können Sie nicht nur vermitteln, dass Sie beispielsweise Zahnbehandlungen unter Hypnose anbieten, sondern auch detaillierte Informationen weitergeben und Ängste bei Patienten abbauen. I

#### Neuigkeiten vorstellen und Patienten gewinnen

Natürlich können sich Patienten auch im Praxisalltag über neue Behandlungsmöglichkeiten informieren. Doch ein Informations-Abend kann das Vertrauen in den Zahnarzt und seine Qualifikationen stärken. Eine gelungene Veranstaltung weckt auch Sympathien, die Ihnen eine positive Mund-zu-Mund-Propaganda einbringen können. Vielleicht nehmen Patienten auch Partner, Freunde oder Familienmitglieder mit, die sie dann mit Ihrer Präsentation von sich überzeugen können. Außerdem können Sie die Veranstaltung nutzen, gezielt neue Patienten anzusprechen, indem Sie zum Beispiel spezielle Angebote für ältere Menschen oder in der Kinderzahnmedizin ankündigen.

#### Themenspezifische Informations-Abende: Stärken herausstellen

Ein Informations-Abend bietet sich vor allem dann an, wenn Sie Interessantes zu berichten haben. Sie brauchen ein Thema, das Sie präsentieren können. Gibt es zur Zeit keine herausragenden Neuigkeiten, dann müssen Sie aber trotzdem nicht auf einen Informations-Abend verzichten. Überlegen Sie, wo Ihre Praxis jetzt schon ihre besonderen Stärken hat:

- Haben Sie Qualifikationen, die andere nicht haben?
- Haben Sie moderne Technik oder neue Behandlungsmethoden, die Sie vorstellen können?
- Bieten Sie Vorsorgeuntersuchungen oder besondere Zusatzleistungen an, über die Sie die Patienten aufklären können?
- Kennen Sie einen Experten, der über ein Thema referieren kann, das die Patienten interessiert, wie zum Beispiel Zahngesundheit und Ernährung?

#### Alleinstellungsmerkmale

Besonders beliebt sind bei Zahnärzten Informationsveranstaltungen zu Implantaten. Wenn zum Beispiel Kollegen eine Fortbildung in der Implantologie gemacht haben, können Sie die Patienten auf einem Informations-Abend über Ihre neuen Möglichkeiten informieren. So betonen Sie auch besondere Qualifikationen und Alleinstellungsmerkmale. Ansonsten bietet eine solche Veranstaltung auch die Gelegenheit, über das bestehende Angebot an Implantaten oder Zusatzleistungen zu informieren.

Es gibt viele Fortbildungen, Angebote, Spezialisierungen und Zusatzqualifikationen, über die Sie die Patienten aufklären können. Hier einige Beispiele für Themen, zu denen Sie Informations-Abende veranstalten können: moderne Implantate; Laserbehandlungen; Vorsorge, zum Beispiel zu Parodontitis; Zahnbehandlung unter Hypnose; Sedierung mit Lachgas, zum Beispiel in der Kinderzahnmedizin; ästhetische Zahnmedizin, zum Beispiel Veneers oder Zahnaufhellung; gesunde Ernährung.

### Gezielt für die Veranstaltung werben

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Patienten die Informations-Abende nicht versäumen. Sie können die Abende regelmäßig – etwa monatlich oder vierteljährlich – veranstalten oder in unregelmäßigen Abständen Termine festlegen. In beiden Fällen sollten Sie die Veranstaltungen ausreichend bewerben und dabei nicht vergessen, das jeweilige Thema und etwaige Gäste anzukündigen:

- Legen Sie Flyer in der Praxis aus und/oder hängen Sie Plakate auf.
- Schalten Sie Anzeigen, zum Beispiel in Lokalzeitungen.
- Weisen Sie auf Ihrer Homepage auf die Termine der Informations-Abende hin. Bieten Sie den Patienten auch die Möglichkeit, sich im Internet kostenlos anzumelden. So wird der Termin für die Besucher verbindlicher.
- Sind Sie in sozialen Netzwerken wie Facebook, XING oder Google+ aktiv, weisen Sie auch hier regelmäßig auf Informations-Abende hin.
- Erinnern Sie die Patienten auch im persönlichen Gespräch in der Praxis unaufdringlich an den Informations-Abend.

**PRAXISHINWEIS** | Mit Anzeigen in der Presse und Werbung im Internet erreichen Sie auch Personenkreise, die noch nicht Patienten bei Ihnen sind. So können Sie gezielt diejenigen ansprechen, die gerade auf der Suche nach bestimmten Behandlungsmethoden oder einem Implantologen sind.

### Atmosphäre schaffen und Sympathien wecken

Bei einem Informations-Abend haben Sie die Möglichkeit, sich und die Praxis sympathisch zu präsentieren. Hinterlassen Sie einen guten Eindruck, damit die Patienten sich wohl fühlen und Sie weiterempfehlen. Nutzen Sie die ungezwungene Atmosphäre, in der niemand Angst vor Bohrern haben muss. Scheuen Sie dabei auch persönliche Themen und Humor nicht. Interessiert sich der Zahnarzt für Fußball oder Musik, kann er sich mit Patienten kurz über seinen Lieblingsverein oder eine neue CD austauschen.

### Der Ablauf eines guten Informations-Abends

Wenn Sie ein gutes Thema haben, über das Sie die Patienten informieren wollen, bereiten Sie am besten eine Präsentation vor. Der Raum für den Informations-Abend sollte genug Platz für die Patienten sowie Beamer und Leinwand bieten. Die Veranstaltung muss auch nicht zwingend in Ihrer Praxis stattfinden, solange Sie nicht vor Ort neue Geräte vorstellen wollen.

An welche Aspekte Sie bei dem Ablauf eines solchen Informations-Abends denken sollten, zeigt die nachfolgende Aufstellung:

Einige Beispiele für geeignete Themen

Veranstaltung bewerben und in der Praxis darauf hinweisen

Neue Personenkreise gezielt ansprechen

Für eine möglichst ungezwungene Atmosphäre sorgen

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| Begrüßung                | ■ Begrüßen Sie die Patienten vor der Präsentation kurz und persönlich. Kommen Sie mit ihnen ins Gespräch.  |
| Präsentation             | ■ Halten Sie die Präsentation zum Thema, zum Beispiel mit Power Point von Microsoft oder Keynote von Apple. Oft hilft es den Zuhörern auch, wenn Sie zusätzlich Handouts im Corporate Design der Praxis verteilen. |
| Erläuterung des Angebots | ■ Erklären Sie den Patienten einfach und anschaulich Ihr neues Angebot oder klären sie zu einem Thema auf. Zum Beispiel präsentiert ein Implantologe neue Techniken bei der Implantatbehandlung.                   |
| Diskussion               | ■ Am Ende sollten die Patienten noch Fragen stellen und mit den Experten und dem Team diskutieren können.  |

**PRAXISHINWEIS** | Neben der Präsentation und Handouts können Sie auch ansprechend gestaltete Informations-Broschüren zum Thema verteilen. Die Patienten können sich den Inhalt des Informations-Abends dann zuhause in Ruhe noch einmal durchlesen oder die Broschüre an andere weitergeben.

### Vorsicht vor unzulässiger Werbung

Oft bietet ein Hersteller – zum Beispiel bei einem neuen Implantat oder Lasergerät – attraktive Rabatte an, wenn das Produkt bei einem Informations-Abend genannt wird. Doch wenn Sie bei der Veranstaltung als Gegenleistung den Namen des Herstellers nennen, kann das als unzulässige Fremdwerbung gelten. Außerdem kann zu viel Werbung die Patienten misstrauisch machen – Ihre Veranstaltung soll nicht wie eine Werbemaßnahme wirken. Eine Ausnahme ist, wenn Sie zum Informations-Abend einen Mitarbeiter der Herstellerfirma eingeladen haben, der den Kunden das Produkt erklärt. Dann bietet der Fachmann unter Umständen den Patienten einen Informationswert. Im Zweifelsfall sollten sie jedoch auf Werbung verzichten.

**PRAXISHINWEIS** | Auf Flyern, Broschüren und Ihrer Homepage sind Namen von Herstellern verboten. Um sich eine Klage oder Ärger mit Zahnärztekammern oder Kollegen zu ersparen, verzichten Sie besser darauf, Hersteller zu nennen.

Auf die Nennung von Herstellern verzichten

### Hilfe von außen – Agenturen für Praxismarketing

Wenn Ihnen die Zeit fehlt, einen Abend selbst zu organisieren, können Sie sich Hilfe holen. Marketing-Agenturen unterstützen Sie bei der Organisation und übernehmen auch die Gestaltung von Flyern, Infobroschüren, Ihrer Homepage und Ihrem Auftritt in sozialen Netzwerken. Nachfolgend einige Agenturen, die sich auf das Praxismarketing spezialisiert haben und unter anderem Informations-Abende für Sie organisieren und/oder bewerben:

- A+H Praxismarketing: <http://www.ahonen-praxismarketing.de/>
- Projectworkers Agentur: <http://www.praxismarketing.projectworkers.de/>
- Berz Consulting: <http://www.berzconsulting.de/>

**PRAXISHINWEIS** | Vor der Planung einer Veranstaltung sollten Sie einen Zeit- und Kostenrahmen aufstellen, bei dem zum Beispiel Projektmanagement, Anzeigenschaltung, Flyer, Broschüren und Plakate berücksichtigt sind.

**INFORMATION**  
Webseiten von Agenturen

