

...Aufbau von Vertrauen

► Axel Thüne

Vertrauen – Basis von kraftvollen Beziehungen. Wie es um das Vertrauensverhältnis zwischen Praxisteams und Patienten bestellt ist, macht sich spätestens beim Beratungsgespräch bzw. bei der Entscheidungsfreudigkeit für die empfohlene Leistung bemerkbar. Zumal Beratungsgespräche für viele Behandler immer noch den Beigeschmack des „Verkaufens“ haben. Die Entscheidung eines Patienten für eine Leistung der Praxis ist nichts anderes als das Ergebnis einer vertrauensvollen Beziehung.

Die Beziehung beginnt mit dem ersten telefonischen Kontakt mit der Praxis über den ersten Eindruck am Empfang bis hin zu einer angenehmen Behandlung. Wenn alle Parameter optimal funktionieren, erhöhen sich die Chancen, dass aus Kostenvoranschlägen begeisterte Patienten werden, dramatisch. Dazu gilt es nach der telefonischen Terminvereinbarung folgende Sachverhalte zu klären:

Wie gut können Patienten Ihre Praxis erreichen? Haben Sie in der letzten Zeit überprüft, wie es um die Parkplatzsituation vor Ihrer Praxis bestellt ist? Möglicherweise sind die Parkplatzschilder, die auf reservierte Stellplätze hinweisen, mit Efeu überwuchert. Oder es stehen „Dauerparker“ aus anderen Büros auf den Plätzen. Fahren noch die gleichen Buslinien, wie auf Ihrer Anfahrsbeschreibung angegeben? Gibt es in der Nähe neue Parkmöglichkeiten, die Ih-

ren Patienten den Praxisbesuch erleichtern? Am besten klären Sie mit Ihrem Praxisteam die Verantwortlichkeit für diesen Bereich und die Kontrollrhythmen, wann wichtige Parameter zu diesen Fragen geprüft werden. Ideal wäre es, jemanden aus Ihrem Bekanntenkreis der die Praxis nicht kennt, einen Termin vereinbaren zu lassen und seine Eindrücke beim Erreichen Ihrer Praxis zu schildern.

Was nehmen Patienten wahr, die zum ersten Mal in Ihre Praxis kommen? In welchem Zustand ist die Hausfassade? Wie vertrauenserweckend ist der Eingangsbereich? Wie schnell ist Ihr Praxisschild erkennbar und welche Informationen sind leicht zu erfassen? Wenn Ihr Schild „überfrachtet“ ist mit sämtlichen Qualifikationen, die Sie in den vergangenen Jahren erworben haben, ist dies sicherlich nicht vertrauensfördernd. Was möchte der Patient

wohl finden, wenn er seinen neuen Zahnarzt sucht? Stimmt, es sollte vor allem der Begriff „Zahnarzt“ gut und schnell erkennbar sein. Da der größte Anteil der Patienten mittlerweile auf Empfehlung und nach telefonischer Terminvereinbarung bei Ihnen erscheint, muss das Schild auch nicht zwingend mit Öffnungszeiten überladen werden.

Tipp: Wenn Sie sich für ein neues Praxisschild oder ähnliches Marketingtool entscheiden sollten, dann stimmen Sie sich mit der Agentur Ihres Vertrauens ab, die Broschüren, Homepage, Praxiskleidung usw. für Sie gestalten. Ihr Auftritt ist wichtig und sollte eine „Handschrift“ tragen.

Ein Großteil der Menschen hat Angst vorm Zahnarzt – zumindest ist der Besuch nicht angenehm. Daher werden alle Wahrnehmungskanäle dieser Menschen auf „typische Zahnarztmerkmale“ sensibilisiert. Welche psychologischen Hintergründe dafür verantwortlich sind und wie Praxisteams dieses Wissen nutzen können, erfahren Sie in der nächsten Ausgabe.

Prüfen Sie bis dahin mit Ihrem Team, welche Merkmale Ihrer Praxis bei Patienten Sicherheit schafft und wo Verunsicherung und Ängste entstehen können.



training + moderation + coaching

Eisinger Str. 46
75249 Kieselbronn
Tel. 0 72 31 / 60 19 81
Mobil 01 73 / 6 53 36 75
E-Mail: info@axelthuene.de
www.axelthuene.de

