

Durch eine gut gepflegte Internetpräsenz, E-Mail-Newsletter, Print-Magazine, Postkarten, Infobroschüren oder Apps bleibt der Zahnarzt im Gespräch. So holt er seine Patienten dort ab, wo sie abgeholt werden wollen.



Kirsten Gregus

## Informieren heißt akquirieren

**PRAXISMANAGEMENT** Patienten haben viele Fragen, auf die Ärzte Antworten liefern sollten. In Form von Infobroschüren, Recallpostkarten und einer gut gepflegten Onlinepräsenz können Zahnmediziner bei Patienten punkten.

Marketingmaßnahmen für die Zahnarztpraxis? Nein, danke! So oder ähnlich begegnen viele Zahnmediziner dieser Thematik. Dieser Trend lässt sich aus der aktuellen Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2016“ der Stiftung Gesundheit ableiten. Eine Entwicklung, die zeigt, dass viele Ärzte die Bedeutung von Marketing und Kommunikation unterschätzen. „Wer keine Marketingmaßnahmen für seine Praxis nutzt, verschenkt die Aufmerksamkeit seiner Patienten.“ Das weiß Marketingleiterin Katrin Schütterle. Sie ist verantwortlich für die Marketingmaßnahmen von goDentis, dem Qualitätssystem für Zahnärzte und Kieferorthopäden. Hier werden das ganze Jahr über Aktionen für die Partnerzahnärzte organisiert. „Gezielte Marketingmaßnahmen eignen sich hervorragend, um Patienten an die Praxis zu binden oder um neue Patienten zu gewinnen“, sagt Schütterle weiter. Durch eine gut gepflegte Internetpräsenz, E-Mail-Newsletter, Print-Magazine, Postkarten, Infobroschüren oder Apps bleibt der Zahnarzt im Gespräch. So holt er seine Patienten dort ab, wo sie abgeholt werden wollen.

### Zahnmediziner als Wunscheerfüller

Patienten lieben es, gut informiert zu sein. Vorbei sind die Zeiten, in denen sie blind ihrem Zahnarzt vertrauen. Manche Patienten mögen es, im Wartezimmer durch Flyer und Broschüren informiert zu werden. Andere sind zufrieden, wenn sie sich online oder in einer App informieren können. Um allen Wünschen gerecht zu werden, muss man sich die jeweiligen Zielgruppen und deren Bedürfnisse genau anschauen. „Junge Eltern und deren Kinder etwa müssen anders angesprochen werden als ein Patient, der gerade in seiner beruflichen Karriere durchstartet“, sagt Schütterle. Die Kommunikationsexpertin weiß, wovon sie spricht. Erst kürzlich hat sie mit goDentis den Health Media Award für eine ihrer cross-medialen Kampagnen gewonnen.

### goDentis unterstützt mit Kommunikationsmitteln

Da nicht jeder Zahnarzt oder jeder Praxismanager die Zeit oder das Know-how hat, sich um Kommunikationskonzepte und deren Umsetzung zu küm-

mern, unterstützt das Qualitätssystem goDentis Zahnärzte und Kieferorthopäden in allen Bereichen der Patientenkommunikation. Themen, die für Kommunikationsmaßnahmen gut geeignet sind, sind unter anderem Prophylaxe, Bleaching, Parodontitis oder Diabetes. „Bei der Bereitstellung von Kommunikationsmitteln steht für uns die individuelle Situation jeder einzelnen Praxis im Vordergrund. So passen wir etwa Broschüren oder Recall-Postkarten auf Wunsch an das Aussehen und die Gestaltung der einzelnen Praxen an“, sagt Kommunikationsexpertin Schütterle.

### Recall-Postkarten sind ein Hingucker

Am Beispiel der Prophylaxe lässt sich gut zeigen, wie Marketingmaßnahmen sinnvoll umgesetzt werden können. Prophylaxe ist wichtig, um Krankheiten wie Parodontitis oder Karies vorzubeugen. Leider wissen das viele Patienten nicht. Sie sehen, dass sie die Prophylaxebehandlung oft selbst bezahlen müssen, und verschieben die Behandlung auf unbestimmte Zeit. Dabei sollte die Erhaltung gesunder Zähne im Interesse aller Patienten sein.



goDentis bietet zur Patientenkommunikation die neue kostenfreie App „Zähne!“. Nützliche Hinweise zur Zahnpflege und zur zahngesunden Ernährung sind ebenso Bestandteil der App wie ein Timer für die richtige Pflegedauer.

Ein erster Schritt zur Kommunikation mit dem Patienten kann eine hübsch gestaltete Recall-Postkarte sein. Dank des ansprechenden Motivs landet sie nicht so schnell im Altpapier wie ein herkömmlicher Brief, sondern findet den Weg an die Pinnwand oder den Kühlschrank. So erinnert sie täglich – oft im Unterbewusstsein – an die nächste fällige Prophylaxebehandlung.

### Homepage als zentrale Informationssammelstelle

Die wohl wichtigste Informationsquelle, die Patienten gern nutzen, ist das Internet oder die Praxishomepage ihres Zahnarztes. Laut der Studie der Stiftung Gesundheit schätzen die befragten Ärzte das Internet als wichtigste Marketingmaßnahme ein. Die Studienergebnisse zeigen jedoch auch, dass sie die Bedeutung als rückläufig einschätzen.

Der Grund für die rückläufige Bedeutung des Internets liegt vermutlich darin, dass die meisten Praxen mittlerweile mit einer Homepage im Internet vertreten sind. Eine bestehende Homepage heißt aber nicht, dass man sich nun ausruhen darf. „Wer eine Homepage betreibt, muss diese ständig pflegen und aktualisieren“, sagt Katrin Schütterle. „Eine veraltete Homepage kann dazu führen, dass Patienten falsche Rückschlüsse ziehen. Der Gedanke ‚unmoderne Homepage gleich altmodische Behandlungsmethoden‘ liegt nahe.“ Wer eine Homepage hat, muss derzeit prüfen, ob sie mobiloptimiert ist. Das ist wichtig, da immer mehr Menschen mit mobilen Endgeräten nach Ärzten suchen. Das Internet ist ständig in Bewegung und wird kontinuierlich weiterentwickelt. „Wir wissen, dass Zahnärzte neben dem Behandlungsalltag oft wenig Zeit haben, sich mit den neuesten digitalen Trends und Entwicklungen zu beschäftigen“, so Schütterle. „goDentis-Partnerzahnärzte profitieren unter anderem davon, dass sich unsere Experten mit den Trends im Marketing beschäftigen und Handlungsempfehlungen aussprechen. So können sich unsere Partnerzahnärzte auf die Behandlung ihrer Patienten konzentrieren.“

### Apps zur Patientenkommunikation nutzen

Aktuell hat goDentis eine neue kostenfreie App herausgebracht, die Zahnärzte ebenfalls zur Patientenkommuni-

kation nutzen können. Während sich die App „ZahnHelden“ vorwiegend an Eltern mit Kindern richtet, hat die neue App „Zähne!“ alle Patienten im Fokus, die rund um das Thema Zähne gern gut organisiert sind. Neben der goDentis-Partnerzahnartzsuche bietet die App Raum für die Speicherung von Dokumenten – etwa Befund, Röntgenaufnahmen, Behandlungsplan, Rechnung – und dem Bonusheft. So haben Patienten alle Infos vergangener Zahnarztbesuche immer griffbereit – ob beim regulären Zahnarztbesuch, bei Zahnbeschwerden im Urlaub oder auf Reisen. Nützliche Hinweise zur Zahnpflege und zur zahngesunden Ernährung sind ebenso Bestandteil der App wie ein Timer für die richtige Pflegedauer.

**Beide Apps sind unter dem Suchbegriff „goDentis“ im Google Play Store und im App Store von Apple zu finden.**

**Infos über die Vorteile einer Partnerschaft mit dem Qualitätssystem goDentis finden interessierte Zahnärzte auf [www.godentis.de/startseite-aerzte](http://www.godentis.de/startseite-aerzte) oder im persönlichen Kontakt.**

## INFORMATION

**goDentis**  
**Gesellschaft für Innovation**  
**in der Zahnheilkunde mbH**  
 Aachener Straße 300  
 50933 Köln  
 Tel.: 0800 3746061 (gebührenfrei)  
 info@godentis.de  
 www.godentis.de

Infos zur Autorin



Foto: © Nikolajash/Shutterstock.com

ANZEIGE

**[www.prophylaxeguenstiger.de](http://www.prophylaxeguenstiger.de)**

Spielzeug & Kinderzubehörtartikel · Prophylaxebedarf · Pulverstrahlgeräte · Einrichtung · Reparaturen aller namhaften Hersteller

**ALLES**  
**für die**  
**Helferin**

