

Der Patient als Kunde

Ein „Danke“ macht Lust auf mehr

IM SINNE eines modernen Praxismarketings wird der Patient zum Kunden. Und um seine Kunden zufriedener zu stellen, bedarf es nicht immer ausgefeilter Strategien: Ein simples „Dankeschön“ hat oft eine erstaunliche Wirkung. Sich bei jemandem zu bedanken ist einerseits eine selbstverständliche Verhaltensform, andererseits eine durchaus anspruchsvolle, kreative Tätigkeit. Da unsere Lebensqualität entscheidend davon abhängt, wie gut das Zusammenleben mit anderen funktioniert, ist das Bedanken ein wichtiges Instrument zur Steigerung derselben.

Wer es versteht, sich bei seinem Gegenüber aufmerksam und liebenswürdig zu bedanken, dem bietet sich die Möglichkeit, sich positiv von den anderen Mitgliedern seines Berufsstandes abzuheben. Gerade im wirtschaftlichen Wettbewerb ein nicht zu unterschätzender Vorteil.

POSITIVE EMOTIONEN BEIM ARZTBESUCH

Nach wie vor schrecken manche Ärzte davor zurück, sich bei ihren Patienten zu bedanken, etwa wegen der (falschen) Sichtweise: „Wer sich bedankt, hat es auch nötig“, oder weil man glaubt, bei seinen Patienten an Respekt zu verlieren. Diese Angst ist unbegründet. Man sollte sich stattdessen stets vor Augen führen, wie viel man durch Bedanken erreichen kann:

- Sie verbessern die Arzt-Patienten-Beziehung
- Der Patient freut sich, seine Stimmung hebt sich
- Sie lenken seine Gedanken weg von negativen Umständen
- Sie erhöhen seine Wertschätzung
- Sie motivieren ihn und beeinflussen sein weiteres Verhalten

Ein dergestalt beeinflusster Patient sieht dem künftigen Arztbesuch natürlich mit positiveren Emotionen entgegen. Im Sinne der Patientenbindung ist daher das Bedanken ein probates Mittel im Praxismarketing.



Das gilt nicht nur in Bezug auf die Patienten, auch bei den Mitarbeitern wirkt sich Bedanken als Teil Ihres Führungsstils positiv aus. Und motivierte Mitarbeiter sind für den Erfolg einer Arztpraxis unerlässlich.

„BEDANK-PROGRAMM“ ENTWICKELN

Wenn man sich nun vornimmt, das Erfolgsmittel „Bedanken“ stärker einzusetzen, kann man ein regelrechtes Bedank-Programm einführen. Selbstverständlich soll das Bedanken nicht nach dem „Gießkannenprinzip“ erfolgen. Wichtig ist, dass man sich darüber Gedanken macht und es gezielt einsetzt. Grundsätzlich gibt es für die Art und Weise, wie man sich bedanken möchte, mannigfaltige Möglichkeiten, ein paar Eckpunkte sind allerdings zu berücksichtigen:

- Wofür möchte ich mich bedanken?
- Bei wem möchte ich mich bedanken?
- In welcher Form und mit welchen Mitteln soll der Dank erfolgen?

Bei der Umsetzung dieses Bedank-Programms sind natürlich Ihrer Kreativität keine Grenzen gesetzt. Danken ist eine positive Verstärkung. Man kann dadurch leichter erreichen, dass der Patient Ihre Anweisungen befolgt. Hier ein paar Beispiele für Situationen, in welchen Sie durch Dank die Motivation Ihres Patienten steigern können.

Ich möchte mich bei Ihnen bedanken, dass Sie

- die Unterlagen, die Sie von mir bekommen haben, so sorgfältig studiert haben
- so diszipliniert zur Vorsorgeuntersuchung kommen
- mir offen gesagt haben, dass unsere bisherige Therapie nicht den erhofften Erfolg gebracht hat
- Verständnis dafür haben, dass Sie heute länger warten mussten
- so freundlich und nett zu meinen Mitarbeiterinnen sind

- seit so vielen Jahren mein Patient sind

Nehmen Sie sich ein bisschen Zeit und denken Sie über ein Bedank-Programm nach. Bestimmt kommen Ihnen noch eigene Ideen, die sich für Ihre Praxis umsetzen lassen.

VIKTORIA HAUSEGGER

mehr.wert.

für ärzte und apotheker.
marketing, das gezielt bewegt.

Tel. 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at



In der nächsten Ausgabe
der Ärzte Krone lesen Sie

WIE WIRD EIN ORDINATIONSWERT BERECHNET?

Objektives Rechenergebnis sorgt noch lange nicht für angemessenen Kaufpreis

EINE LEBENSVERSICHERUNG DER NEUEN PRODUKTGENERATION

RentaSafe auf Basis so genannter „variabler Annuities“

AUSWIRKUNGEN DER 4-KILOMETER-HAUSAPOTHEKENGRENZE

Aktuelle Rechtsprechung zu Ordinationsverlegungen innerhalb des selben Ortes