

Customer Journey: Erfolgreiche Strategien für jede Praxis



Dr. Michael Visse

Ein Beitrag von Dr. Michael Visse, Kieferorthopäde aus Lingen.

Vor der Behandlungsphase steht die Entscheidungsphase, welche von zahlreichen Faktoren beeinflusst wird. Damit ein Patient den ihm unterbreiteten Therapieverschlagn akzeptiert, muss er sich gut umsorgt und bestens aufgehoben fühlen – vom ersten Praxiskontakt über eine kompetente und visuell nachvollziehbare Beratung samt Infomaterial für zu Hause bis hin zum Startschuss der Behandlung inklusive der Vorfreude auf das ihm in Aussicht gestellte Ergebnis.

Ein solcher Workflow macht viele Praxisinhaber sehr stolz, ist man doch innovativ und die Praxis modern und digital perfekt aufgestellt. Ganz nebenbei bleibt die Wertschöpfung in den eigenen Räumlichkeiten – ein Faktor, der aus wirtschaftlichen Gründen tatsächlich interessant ist.

Papierlos und abdruckfrei hat seine Berechtigung ...

Digitalisierung ist das Thema bei zahlreichen Fortbildungsveranstaltungen, auf Kongressen und in den einschlägigen Fachzeitschriften. Längst

Alignern oder anderen kieferorthopädischen Apparaturen ist möglich. Eine digitale Welt, wie fortschrittliche Kieferorthopäden sie lieben.

Bitte nehmen Sie einmal einen Perspektivwechsel vor und beantworten Sie sich selbst eine Frage: Wer ist der wichtigste Patient für jede Praxis?

„Längst hat die Industrie die Digitalisierung als Wachstumsbringer für sich erkannt, und entsprechend groß sind Unterstützung und Angebot, auf die Praxen zurückgreifen können.“

Sie sind überzeugt, dass Patienten davon ebenso begeistert sind und solche Techniken ein „Patientenmagnet“ sind (Abb. 1).

An der Digitalisierung geht kein Weg mehr vorbei, darüber besteht kein Zweifel mehr. Die Bemühungen, die eigene Praxis papierlos und abdruckfrei zu gestalten, haben daher selbstverständlich ihre Berechtigung.

Die Antwort ist schnell gegeben. Es ist der Neupatient. Ohne Neupatienten wird jede noch so perfekt digital ausgerichtete Praxis zum Problemfall. Leider werden in vielen Praxen hier eklatante strategische Fehler gemacht. So werden neue Erkenntnisse im Hinblick auf die Bedürfnisse von Patienten oftmals komplett ignoriert. Lassen Sie mich ein Beispiel geben.

... es geht aber noch viel besser!

Absichtlich provokant stelle ich jedoch die Behauptung auf, dass jede Praxis noch ganz anders und sehr viel wirkungsvoller vom Megatrend Digitalisierung profitieren kann. Dafür allerdings bedarf es eines Umdenkprozesses.

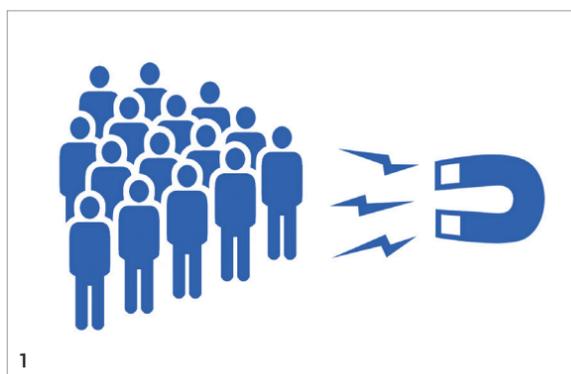
Das Meinungsforschungsinstitut Forsa befragte im Auftrag von „Das Telefonbuch“ mehr als 1.000 Personen im Alter von 20 bis 54 Jahren sowie 400 deutsche Dienstleistungsunternehmen zum Thema „Online-Terminbuchung“. Das Ergebnis war eindeutig: Die Mehrheit der Befragten möchte Termine online buchen. Allerdings bieten nur wenige Dienstleister einen solchen Service an (Abb. 2).



Was vor Jahren noch unvorstellbar war, gehört heute zur Realität. Behandlungen lassen sich komplett digital planen und die Zahnkorrekturen anschließend mit Alignern oder individualisierten Brackets durchführen. Quasi über Nacht und scheinbar ganz einfach werden die Modelle gedruckt, auf deren Basis der Techniker im Eigenlabor die Schienen fertigt.

hat die Industrie die Digitalisierung als Wachstumsbringer für sich erkannt, und entsprechend groß sind Unterstützung und Angebot, auf die Praxen zurückgreifen können. Hochleistungsfähige Scanner scannen intraorale Situationen und Modelle. Die SDL-Daten können schnell und problemlos gespeichert werden und stehen für Patientenberatung und Behandlungsplanung zur Verfügung. Auch ein elektronischer Versand an die Hersteller von

Abb. 1: Digitale Techniken als „Patientenmagnet“. Abb. 2: Laut einer Umfrage unter 1.000 Patienten sprach sich deren Mehrheit für eine Onlinebuchung ihrer Termine aus. Abb. 3: (siehe Seite 26). Abb. 4: Wer in Phase 1 Top-Ergebnisse erzielt, wird zweifellos zu den erfolgreichen Praxen gehören.



2

Perfect Smile Kieferorthopädie

Für Neupatienten

Buchen Sie ganz bequem Ihren **ersten Beratungstermin** an unseren freien Zeiten.

< > Heute
Oktober 2019
Monat Woche Tag

Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.
30		1	2	3
		10:30 Freier Termin		4
7	8	9	10	11
11:00 Freier Termin 14:00 Freier Termin 15:45 Freier Termin	9:45 Freier Termin 10:45 Freier Termin	14:15 Freier Termin 15:45 Freier Termin		
14	15	16	17	18
11:00 Freier Termin 14:30 Freier Termin 16:45 Freier Termin	11:00 Freier Termin 14:00 Freier Termin	16:00 Freier Termin	9:45 Freier Termin 15:15 Freier Termin 16:30 Freier Termin	
21	22	23	24	25
11:00 Freier Termin 16:15 Freier Termin	10:30 Freier Termin 14:00 Freier Termin 16:30 Freier Termin	9:30 Freier Termin 11:00 Freier Termin	10:30 Freier Termin 16:30 Freier Termin	
28	29	30	31	1
10:00 Freier Termin 11:00 Freier Termin	9:30 Freier Termin 11:00 Freier Termin	9:30 Freier Termin		

Patienten sind Konsumenten mit klaren Erwartungen

Solche Zahlen und Beobachtungen beunruhigen mich persönlich sehr. Wir müssen realisieren, dass unsere Patienten heute Konsumenten sind. Konsumenten, die sich online informieren und auch einen Online-Patientenservice erwarten. Fachkenntnisse im Bereich Patientenkommunikation und strategische Internetnutzung werden in der kieferorthopädischen Aus- und Weiterbildung ebenso wenig vermittelt wie Erkenntnisse aus der Gehirnforschung zum Thema „Beratung von Patienten“. Mit der Überzeugung, hier alles zu wissen und ausreichend Expertise zu besitzen, verbaut man sich selbst den Weg zu neuen Chancen.

Ich habe eine klare und hilfreiche Empfehlung für Sie: Suchen Sie sich Spezialisten und konzentrieren Sie sich auf den Entscheidungszyklus des Kunden (Ihres Patienten) bis zur Akzeptanz Ihres Behandlungsvorschlages.



Abb. 3: Die beiden Phasen des Entscheidungszyklus eines Patienten. **Abb. 5:** Eckpunkte für eine erfolgreiche Phase 1. **Abb. 6:** Die erste Phase des Entscheidungszyklus stellt ein hochkomplexes System wechselseitiger Wirkung dar. **Abb. 7:** Das Team von iie-systems steht im entsprechenden iie-Blog gern mit Rat und Tat zur Seite. (Bilder: © Dr. Michael Visse)

Übrigens

Dr. Michael Visse ist seit 1992 in eigener kieferorthopädischer Fachpraxis in Lingen (Emsland) niedergelassen. Im Jahre 2009 gründete er die Firma iie-systems, die sich der Entwicklung innovativer web-basierter Applikationen zur Optimierung der Patientenkommunikation widmet.

Die Abbildung 3 zeigt die beiden wichtigen Phasen in diesem Prozess:

- Phase 1: Zeitraum bis zur Unterschrift unter den Behandlungsvertrag
- Phase 2: anschließende kieferorthopädische Behandlung.

Praxen, die in Phase 1 Top-Ergebnisse erzielen, werden zu den erfolgreichen Praxen gehören (Abb. 4). Eben diese Phase wird wie erwähnt im Rahmen unserer Ausbildung und auch bei den einschlägigen Fortbildungen konsequent vernachlässigt. Bitte verstehen Sie mich nicht falsch. Selbstverständlich muss am Ende ein perfektes Behandlungsergebnis vorhanden sein. Das ist ein absolutes Muss und steht außer Frage. Für den Weg bis zu diesem Endpunkt haben wir jedoch in unserer Praxis eine erfolgreiche Strategie entwickelt. Diese möchte ich Ihnen nachfolgend näher erläutern (Abb. 5).

Phase 1: Was sollten Sie beachten?

Telefonkontakt

Alles beginnt mit dem initialen Telefonkontakt oder der Online-Terminvereinbarung über unsere Webseite.

Erreichbarkeit

Eingehende Telefonate sollten spätestens nach dem dritten Klingelton angenommen werden. Eine Ansage über eine Telefonsoftware lässt das negative Gefühl entstehen, in einer Warteschleife zu stecken.

Freundlichkeit und Kompetenz

Mitarbeiterinnen an der Rezeption müssen eine perfekte Telefonstimme haben und im Umgang mit Menschen geschult sein.

Terminbetätigung in Echtzeit

Diese erfolgt einfach und schnell direkt aus der Praxis-Verwaltungssoftware Ivoris in Kombination mit der Schnittstelle und der von iie-systems entwickelten Software. Zwei Tage vor dem Termin wird automatisch noch einmal eine Erinnerung versendet. Patienten lieben diesen Service und haben vom ersten Moment an das Gefühl, in der richtigen Praxis gelandet zu sein.

Erster Kontakt in der Praxis

Was hier zählt, sind Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiterinnen an der Anmel-

dung. Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.

Praxisausstattung

Beleuchtung, Akustik, Gerüche: In Millisekunden fällt der Patient ein Urteil über Ihre Praxis und damit auch über Sie. Damit es perfekt ausfällt, sollten all seine Sinne abgestimmt angesprochen werden.

Patientenberatung

Im Rahmen der Aufklärung / Beratung müssen die Vorteile einer kieferorthopädischen Behandlung einfach und verständlich erklärt werden. Bedenken Sie dabei jedoch, dass kein Patient wirklich gerne eine Zahnspange tragen möchte – zumal, wenn er auch

Rationalität trifft Emotionalität

Der Wettbewerb wird in der Phase 1 entschieden. Ohne eine erfolgreiche erste Phase kann und wird es keine Phase 2 geben. Dessen sollte sich jeder Praxisinhaber bewusst sein. Praxisketten und Investoren haben längst verstanden, dass Phase 1 der zentrale Faktor für den zukünftigen Erfolg ihres Investments ist. Rational wissen wir dies alles im Grunde, blenden es aber häufig aus. Denn emotional lieben wir die eigentliche Patientenbehandlung. Das ist unsere Expertise, das haben wir gelernt und das vermittelt uns ein gutes Gefühl. Hinzu kommt, dass

„Jede Praxis kann noch ganz anders und sehr viel wirkungsvoller vom Megatrend Digitalisierung profitieren. Dafür allerdings bedarf es eines Umdenkprozesses.“

noch dafür bezahlen muss. Das Zeigen von Typodonten mit Zahnklammern – und seien sie noch so innovativ – beeinflusst die Entscheidung für eine Therapie eher negativ. Wir beraten anhand von Fotos aus einer umfangreichen smiledesign-Datenbank. Wir zeigen dem Patienten Vorher-nachher-Bilder entsprechend seiner Altersgruppe und seines Geschlechts und präsentieren ihm damit auf emotionalem Wege das Behandlungsziel.

Infomaterial

Für die ganz entspannte Information nach der Beratung nutzen wir insgesamt fünf individualisierte Themenbroschüren, die wir je nach Bedürfnis und Ausgangssituation aushändigen. Ganz nebenbei macht der Patient mit der Broschüre auch noch Mund-zu-Mund-Propaganda für unsere Praxis und empfiehlt uns an Freunde und Bekannte weiter.

Dokumentation

Wir haben in unserer Praxis einen professionellen Fotoarbeitsplatz. Der Ablauf nach einem protokollierten Standard stellt eine optimale Qualität der Fotos sicher. Durch die von iie-systems entwickelte Software wird alles harmonisch abgestimmt und die gemachten Patientenbilder direkt über die Schnittstelle zu Ivoris bzw. OnyxCeph synchronisiert. Das gesamte Verfahren ist kinderleicht anzuwenden und beeindruckt die Patienten ungemein.

Delivery

Der Patient möchte gerne in aller Ruhe und im Kreise der Familie eine Entscheidung treffen. Dafür benötigt er seine Ist-Situation, die wir ihm in Form von ausgedruckten Fotos und/oder einem Fotolink zur Verfügung stellen, sowie eine entsprechende Lösungsinformation. Diese erhält er über die Broschüre und über die smiledesign-Datenbank, auf die er online zugreifen kann. Die Qualität der Unterlagen muss extrem gut und professionell gestaltet sein.

die Phase 1 in ihrer Komplexität vielfach nicht sofort zu durchdringen ist. Es handelt sich um ein hochkomplexes System wechselseitiger Wirkung (Abb. 6).

Wenn Sie allerdings nicht anderen das Spielfeld überlassen wollen, habe ich gute Nachrichten für Sie: Die Möglichkeiten, die Phase 1 zu optimieren sind für jede Praxis immens und zudem bezahlbar – auch für Sie. Glauben Sie mir: Es ist nie nur die eine besondere Idee. Die besondere Wirkung entsteht durch die Verknüpfung verschiedener Ideen. Auch bei einem Orchester spielt nicht ein Instrument. Die Symphonie entsteht erst durch das Zusammenspiel aller Instrumente und die professionelle Leitung des Dirigenten.

Es ist alles viel einfacher als Sie denken und Sie müssen sich keine Sorgen machen. Gerne können Sie sich an das Expertenteam von iie-systems wenden, das Ihnen mit Rat und Tat zur Seite steht. Oder Sie lassen sich durch die Artikel in unserem iie-Blog (blog.iie-systems.de) anregen (Abb. 7). Vielleicht besuchen Sie aber auch das Symposium von GC Orthodontics am 1. und 2. Mai 2020 in Rom. Wie auch immer Sie mit uns in Kontakt treten, ich freue mich darauf.

kontakt



Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Georgstraße 24, 49809 Lingen
Tel.: 0591 59077
info@dr-visse.de
www.dr-visse.de

BLOG