

Wie Sie mit Padento erfolgreich neue Patienten gewinnen.



Inhalt

Inhalt – S.2

Einleitung – S.3

Vorab-Infos/FAQ – S.4

1. Wie wird der Patient auf Padento aufmerksam?
2. Warum hat der Patient das Formular ausgefüllt?
3. Was erwartet der Patient wenn er das Formular ausfüllt /
Wo holen wir den Patienten ab?
4. Persönliche Einstellung zu Patientenkontakten

Patienten-Gespräche erfolgreich führen – S.7

1. Ziel des Telefonates
2. Die 3 Säulen des Gespräches
3. Ablauf der Kontaktaufnahme mit Beispieltexten

Patiententermine richtig planen und durchführen – S.11

1. Wie optimiere ich die Wahrscheinlichkeit, dass der Patient
den vereinbarten Termin im Labor wahrnimmt?
2. „2. Zahnarztmeinung“
3. Zahnarztbesuch
4. Wieso kommt es zu (un/entschuldigten) Terminabsagen?
5. Wer aus dem Dental-Labor bearbeitet die Kontakte?
6. Ihnen fehlt die Zeit zum Telefonieren,
dann überlassen Sie uns die Kontaktaufnahme
7. Separates Handy für die Patienten-Kontakte

Einleitung

Auf den folgenden Seiten geht es darum, verbindliche Termine mit dem Patienten im Labor zu machen.

Nutzen Sie die Erfahrungen, welche wir im Telefonservice und durch die Informationen von den Padento-Laboren gesammelt haben. Sie haben zu vielen Patientenbesuchen und daraus resultierenden Aufträgen geführt.

Patienten im Labor beraten können Sie wahrscheinlich perfekt. Aber neue Patienten am Telefon ins Labor zu bekommen, ist ein komplett neuer Ansatz:

Wenn der Patient am Telefon den Mehrwert vom Besuch in einem Dentallabor nicht vermittelt bekommt, wird er entweder keinen Termin vereinbaren oder sogenannte „Alibi-Termine“ mit Ihnen machen und diese nicht wahrnehmen. Um das zu vermeiden sind die in diesem Handbuch zusammengefassten Tipps von großer Bedeutung.

Sehen Sie Padento als langfristiges Marketing-Instrument. Sie werden mit der Zeit immer besser darin werden, den Patienten zu helfen und mit Padento Geld zu verdienen.

Mit Hilfe dieser Erfahrungen werden Sie mit der Padento-Idee eine hohe Erfolgsquote erreichen.

Viel Spaß beim Lesen, Üben und Umsetzen und gutes Gelingen. Scheuen Sie sich nicht, uns bei Fragen anzurufen. Wir können Sie mit Sicherheit unterstützen.



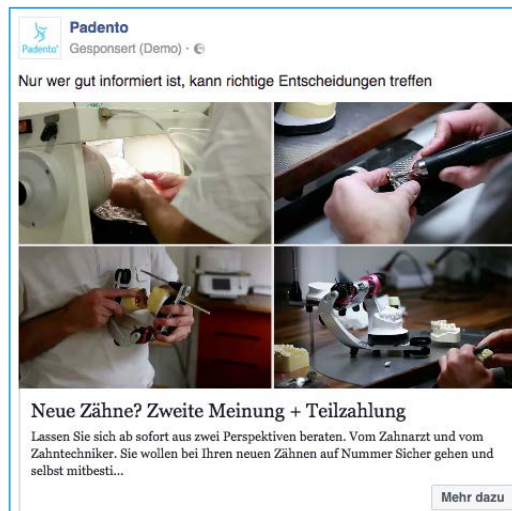
Vorab-Infos / FAQ

Vorab-Infos / FAQ

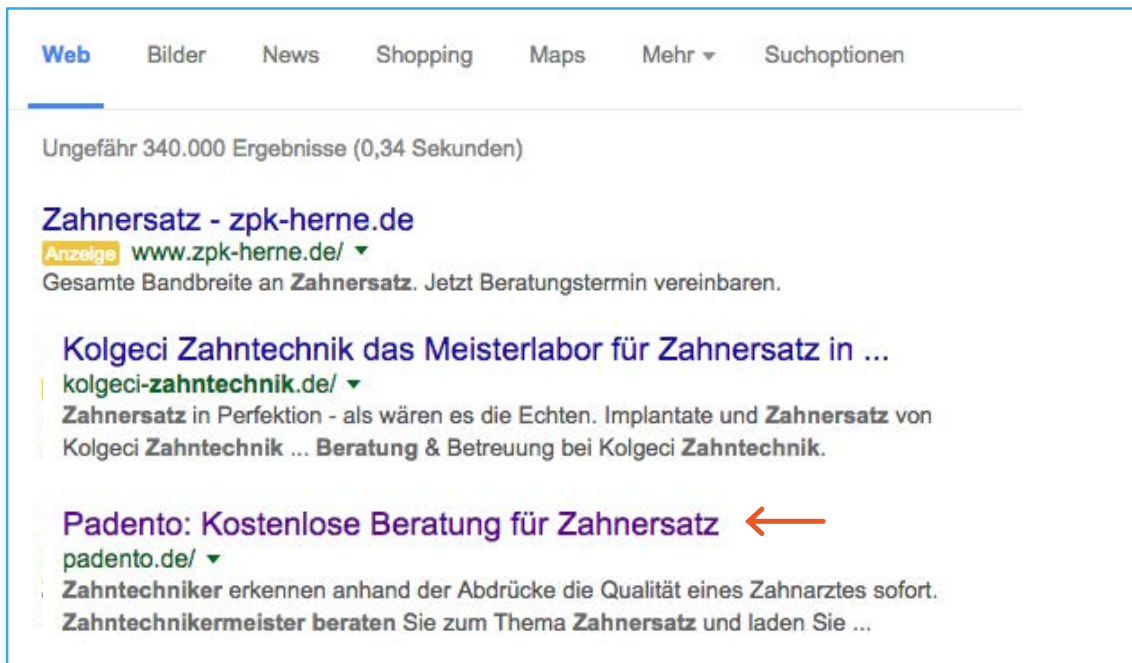
1

Wie wird der Patient auf Padento aufmerksam?

a) Bezahlte Facebook Werbeanzeigen und teilen von Beiträgen auf Facebook



b) Google-Suchmaschine



c) Empfehlung von Padento-Patienten

2

Warum hat der Patient das Formular ausgefüllt?

→ ZAHNARZT-BESUCH: DIAGNOSE ZAHNERSATZ NÖTIG

Der Patient hat von seinem Zahnarzt die Diagnose erhalten, dass er Zahnersatz braucht und versucht sich vorweg im Internet zu informieren.

→ HKP ERHALTEN

Der Patient hat bereits einen Heil- und Kostenplan erhalten und ist sich noch unsicher bezüglich der Kosten oder der Wahl der richtigen Lösung. Er sucht eine zweite Fachmeinung.

→ PATIENT IST MIT DEM VORHANDENEN ZAHNERSATZ NICHT ZUFRIEDEN

Der Patient hat bereits Zahnersatz, der aber nicht richtig passt, schmerzt oder unästhetisch aussieht und möchte seine Situation verbessern

→ PATIENT IST DURCH DIE WERBEANZEIGE NEUGIERIG GEWORDEN

Der Patient hat auf Facebook oder anderen Kanälen Padento-Werbung gesehen.

→ EMPFEHLUNG

Der Patient hat eine Empfehlung von einem zufriedenen Padento - Patienten bekommen

3

Was erwartet der Patient wenn er das Formular ausfüllt / Wo holen wir den Patienten ab?

- Anruf vom Dentallabor
- kostenloses und unverbindliches Beratungsgespräch im Labor
- unbezahlbaren Mehrwert an Wissen zu den Alternativen für seinen individuellen Zahnersatz
- Finanzierungsmöglichkeiten
- 2. Zahnarzt-Meinung
- individuelle Betreuung durch das Dentallabor

Nicht jeder Patient hat die Idee von Padento bereits beim Ausfüllen verstanden, dann erwartet er:

- Preisauskünfte
- Zahnarzt-Adressen
- schriftliches Informationsmaterial
- ist neugierig was sich dahinter verbirgt

4

Persönliche Einstellung zu den Patienten-Kontakten

Die Kontaktaufnahme kann manchmal etwas zeitintensiv sein. Aber in vielen Fällen lohnt sich die Hartnäckigkeit. Wir leben im globalen Zeitalter: In Deutschland leben immer mehr unterschiedliche Nationalitäten. Diese unterschiedlichen Nationalitäten sagen aber nichts über die Qualität der Kontakte aus. Das Gleiche gilt für Hartz IV Empfänger. Auch hier sind Aufträge in Höhe von mehreren tausend Euro nicht selten.

Gut beratene Patienten werden gerne Empfehlungen in der Familie und im Freundeskreis aussprechen. So generieren sich aus einem Padento-Kontakt ganz schnell zwei, drei oder noch mehr Aufträge.



Patienten-Gespräche erfolgreich führen

Patienten-Gespräche erfolgreich führen

Hier finden Sie alle wichtigen Punkte in einer Checkliste zusammengefasst. Drucken Sie diese Checkliste unbedingt aus und folgen Sie unserem Erfolgsrezept:

http://padento.de/downloads/padento_checkliste_gespraech

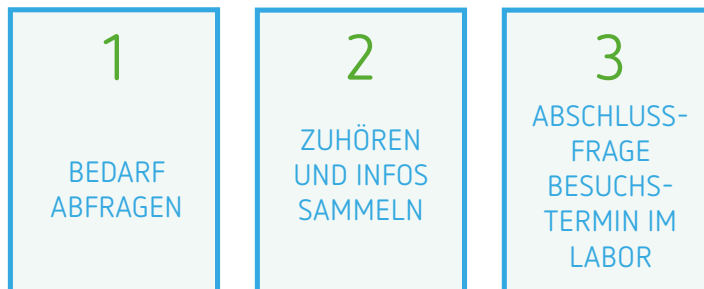
1

Ziel des Telefonates ist es, dass der Patient versteht, dass ...

- ... der Besuch im Dentallabor ihm einen **Mehrwert** bringt.
- ... er durch die Kontaktaufnahme mit Padento die Chance wahrnehmen kann, sich von einer **zweiten, unabhängigen Seite** beraten zu lassen.
- ... er durch sein erlangtes Wissen beim nächsten Zahnarztbesuch **besser versteht** worüber der Zahnarzt spricht.
- ... er durch die Beratung im Labor ein gutes Gefühl bekommt, **die richtige Entscheidung** bei der Wahl seines Zahnersatzes zu treffen.

2

Die 3 Säulen des Gespräches



1. BEDARF

Für die Einleitung reicht eine kurze Vorstellung und dann ganz wichtig die „**Zauberfrage**“:

„Mein Name ist XX vom Labor YY. Sie haben Fragen zum Thema Zahnersatz und haben im Internet bei Padento Ihre Telefonnummer hinterlassen.“

„Wie sind Sie auf Padento aufmerksam geworden?“

„**Was kann ich für Sie tun?**“ (Das ist die „**Zauberfrage**“)

2. ZUHÖREN + INFOS SAMMELN

„Kontaktpersonen“ reden zu 95% sofort los und teilen ihre Probleme mit. Sie müssen nur Zuhören und die Infos einsammeln.

TIPP: Es ist absolut wichtig, dass der Patient das Gefühl bekommt, dass Sie sich Zeit für seine Fragen und Nöte nehmen.

3. ABSCHLUSSFRAGE:

„Wann möchten Sie ins Labor kommen damit wir Ihre „Möglichkeiten“ vor Ort in aller Ruhe besprechen?“

Ablauf der Kontaktaufnahme mit Beispieltexten

Die Zeit zwischen dem Eintragen und dem Anruf beim Patienten sollte zeitnah erfolgen. Sonst wird der Kontakt „kalt“. Wir haben aber auch die Erfahrung gemacht, dass „ältere“ Kontakte auch noch „heiß“ sind. Das Problem ZE löst sich ja bekannter Massen nicht innerhalb von ein paar Tagen. Wichtig ist auf jeden Fall, dass der Kontakt angerufen wird.

Rufen Sie dem Patienten zu unterschiedlichen Tageszeiten innerhalb der ersten 1 - 3 Tage an. Die beste „Treffer-Quote“ mit ca. 75% erzielen Sie in der Zeit von 17 - 20 Uhr. Wenn er nicht ans Telefon geht die Mailbox besprechen.

DER PATIENT WURDE TELEFONISCH NICHT ERREICHT ODER DIE TELEFONNUMMER IST NICHT KORREKT

Patienten, welche Sie telefonisch innerhalb von max. 36 Stunden nach der Bestätigungsmail nicht erreichen, werden per Mail oder SMS kontaktiert.

Ist die Telefonnummer nicht korrekt, gibt es noch die Möglichkeit den Patienten „zu googeln“.

VORSCHLAG FÜR SMS:



SMS

Sehr geehrter/e Frau / Herr _____,

Sie haben Fragen zum Thema Zahnersatz und im Internet bei Padento Ihre Telefonnummer und E-Mail - Adresse hinterlassen. Leider konnte ich Sie telefonisch persönlich nicht erreichen.

Gerne beantworten wir Ihre Fragen zum Thema Zahnersatz. Wir freuen uns auf Ihren Anruf.

Max Mustermann und das Team vom Dentallabor_____

VORSCHLAG FÜR E-MAIL:



MAIL

Sehr geehrte/r Frau/Herr _____,

Sie haben Fragen zum Thema Zahnersatz und bei Padento ein Formular ausgefüllt. Leider können wir Sie unter Ihrer angegebenen Telefonnummer _____ nicht erreichen.

In der Zahntechnik gibt es für alle Bereiche des Zahnersatzes mehrere technische Möglichkeiten und große preisliche Unterschiede.

Zudem sollten Sie einen Zahnarzt wählen, der schon viel Erfahrung in dem Bereich hat.

Dies alles möchten wir in aller Ruhe, für Sie kostenfrei und unverbindlich in einem persönlichen Beratungsgespräch im Dentallabor besprechen. Auch werden wir Sie gerne über Finanzierungsmöglichkeiten informieren.

Möchten Sie sich diese Möglichkeit nicht entgehen lassen ?

Dann rufen Sie uns an und vereinbaren einen Termin für Ihr persönliches Beratungsgespräch.

Hier die Kontaktdaten vom Labor:

[kontaktdaten] [ansprechpartner]

Hier können Sie das Labor anschauen:

[laborlink]

Alles Gute für Ihre Zahngesundheit wünscht

Max Mustermann und das Team vom Dentallabor_____

Aufgrund dieser Mail oder SMS haben sich schon Patienten direkt im Labor gemeldet oder es wurde per Mail oder SMS ein Telefontermin vereinbart.

Die „Trefferquote“ der Rückmeldung auf Handy ist noch höher als die per Mail. Handy ist halt das Medium, wo die Nachrichten auf jeden Fall bei der Kontaktperson ankommen.



Patiententermine richtig planen und durchführen

Patiententermine richtig planen und durchführen



Wie optimiere ich die Wahrscheinlichkeit, dass der Patient den vereinbarten Termin im Labor wahrnimmt?

MIT PERSÖNLICHER MAIL DEN BESUCHSTERMIN BESTÄTIGEN



Sehr geehrte/r Frau / Herr _____,

wie heute telefonisch besprochen, habe ich für Sie einen Termin am **[datum]** reserviert. Bringen Sie Ihren Heil- und Kostenplan (wenn schon vorhanden) und Ihre Versichertenkarte bitte mit. Sie bekommen folgenden kostenlosen Service:

1. Sie sehen mindestens 3 Möglichkeiten direkt beim Hersteller (Dentallabor). Bedenken Sie: Der Zahntechniker macht Ihre neuen Zähne. NICHT der Zahnarzt.
2. Sie bekommen eine zweite Zahnarzt-Meinung bei einem Zahnarzt, der sich genau auf das spezialisiert hat, was Sie bekommen könnten.
3. Zahntechniker suchen für Sie einen guten Zahnarzt aus, zu dem auch der Zahntechniker selber zur Behandlung geht.
4. Sie können im Dentallabor vor Ort Preise vergleichen und die Höhe einer Teilzahlung abfragen.

[Ansprechpartner] plant für Sie extra ca. 15 - 30 Minuten Zeit ein und erwartet Sie voller Vorfreude. Danach können Sie gleich gemeinsam zum Zahnarzt gehen. Das ist alles kostenlos für Sie, weil die Krankenkasse die Kosten für die Beratung übernimmt. Wir wünschen Ihnen alles Gute für Ihre Zahngesundheit und ein schönes Lächeln...

Hier die Kontaktdaten:
[kontaktdaten] **[ansprechpartner]**

Hier können Sie das Labor anschauen:
[laborlink]

Alles Gute für Ihre Zahngesundheit wünscht
Das Dentallabor Team _____

P.S. Wir haben eine Bitte an Sie: Die Beratungstermine im Padento Labor sind sehr beliebt. Es kann immer etwas dazwischen kommen. Sagen Sie in diesem Fall bitte den Termin ab. Schließlich ist die Zeit eines Zahntechnikermeisters und des Zahnarztes sehr kostbar. Vielen Dank dafür.

24 STD. VOR BESUCHSTERMIN EINE ERINNERUNGS-SMS SCHICKEN
(HANDY-NR. GGF. BEIM ERSTTELEFONAT ERFRAGEN)



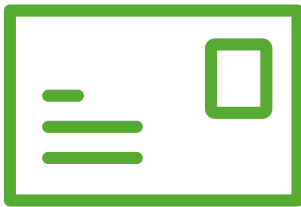
SMS

Sehr geehrter/e _____,

hiermit möchten wir Sie an Ihren Besuchstermin am *Montag*, den
_____ um _____ Uhr in unserem Labor (*Adresse*) erinnern.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch
Max Mustermann und das Team vom Dentallabor _____.

RECALL-KARTE VERSCHICKEN (ADRESSE HIERFÜR ERFRAGEN)



2

Patient wünscht eine 2. Zahnarztmeinung

Dieser Fall ist natürlich optimal, da Sie hier zusätzlich zu einem einzelnen, konkreten Auftrag die Möglichkeit haben die Bindung zu einem Ihrer bestehenden Zahnartztkunden zu stärken.

!Wichtig! Den Patienten immer an einen Zahnarzt vermitteln, der mit dem Labor bereits zusammenarbeitet. Für die Neukunden-Akquise ist der Patientenbesuch nicht geeignet. Außerdem sollten Sie beim 1. Zahnarztbesuch mitgehen! Hier können Sie nicht nur beim Patienten, sondern auch bei Ihrem Zahnarzt punkten! Die Erfahrung hat gezeigt, dass Kollegen, die grundsätzlich gemeinsam den ersten ZA-Besuch mit dem Patienten planen, eine höhere Auftragsquote erzielen.

!Wichtig! Termin für den Zahnarzt-Besuch zeitnah oder zeitgleich mit dem Laborbesuch machen. Erst Laborbesuch – danach erst Zahnarztbesuch vereinbaren oder direkt beim Zahnarzt treffen.

Vorteile für zeitgleichen Labor / Zahnarzt - Besuch:

- Der Pat. muss nicht zweimal kommen (Labor und Zahnarzt)
- Der Pat. lernt auch gleich "seinen" ZA kennen.
- Nach dem Infogespräch zwischen ZTM und Pat. kann der ZA gleich die medizinische Seite abklären.
- Es sollten zu dem Termin Röntgenbilder angefertigt werden etc...
- Im Anschluss können Pat., ZA und ZTM eine gemeinsame Entscheidung treffen, was gemacht werden soll.
- Es können dann gleich die Folge-Termine für die Behandlung mit dem Pat. abgesprochen werden.

3

Zahnarzt-Besuch

- ➔ Patienten nicht „allein“ lassen. Gehen Sie beim Erstbesuch mit.
- ➔ Nach dem Zahnarzt-Termin den Patienten-Kontakt halten
- ➔ Gemeinsames Abschluss-Gespräch mit Patient – Zahnarzt – Dentallabor
- ➔ Bei Terminabsprache beim Zahnarzt durch den Patienten, im Vorfeld den Zahnarzt über den Anruf informieren
- ➔ Notieren Sie sich nach dem Zahnarztbesuch den Behandlungsablauf und die Termine
- ➔ Fragen Sie regelmäßig beim Zahnarzt und Patienten nach wieweit die Behandlung ist

!Wichtig! „Trennen“ Sie nach dem Besuch im Labor nicht die Verbindung zum Patienten.

Die Erfahrung der Dentallabore hat gezeigt: Wer hier am Ball bleibt verdient mit dem Padento-Patienten Geld.

Wieso kommt es zu (un/entschuldigtem) Terminabsagen?

Dazu müssen wir uns in die Lage des Patienten versetzen. Für die meisten Patienten ist eine Beratung von Seiten des Dentallabors ein vollkommen neuer Weg.

Die meisten Patienten erfahren erst über Padento, dass es die Möglichkeit der Beratung durch ein Dentallabor gibt. Der Patient ist von der Idee überzeugt und plant mit Ihnen einen Besuchstermin im Labor.

Nach dem Telefonat können jedoch Zweifel aufkommen. Er erzählt seiner Familie, Freunden und Kollegen von Padento und seinem Besuch im Labor. Die finden die Idee vielleicht gar nicht gut und lassen Zweifel aufkommen. Oder der Patient sieht es doch nicht als Notwendigkeit an, jetzt ZE machen zu lassen. Oder er hat Angst vor der Behandlung.

Ärgern Sie sich nicht über die Patienten, die nicht zum Termin erschienen sind. Das ist die ganz normale Auslese. Haben wir 10 Kontaktanfragen, so erreichen wir 6 Kontakte und vereinbaren zu 99% einen Termin im Labor. Von diesen 6 Kontakten kommen 3 Kontakte zu diesem Termin. Und von diesen 3 Kontakten werden 1,5 Aufträge generiert.

Wichtig ist, dass Sie sich von diesem ganz alltäglichen Verhalten nicht demotivieren lassen. Folgen Sie bei jedem Telefonat und Gespräch im Labor dem Padento-Leitfaden. Gehen Sie ohne Vorurteile an die nächste Kontaktanfragen. Denken Sie nicht für Andere. Hinter jeder Anfrage kann ein lukrativer Auftrag stehen oder eine Empfehlung.

Patienten, welche nicht zum Termin erschienen sind, werden von uns noch einmal per Mail und telefonisch kontaktiert.

PATIENT IST NICHT ZUM TERMIN GEKOMMEN, HAT ABER VORHER ABGESAGT:



MAIL

Sehr geehrte/r Frau/Herr _____,

Sie hatten am _____ im Dentallabor _____ einen Beratungstermin, haben den Termin aber netterweise abgesagt. Vielen Dank dafür. Wünschen Sie einen Ersatztermin? Wir melden uns in den nächsten Tagen telefonisch bei Ihnen, um einen neuen Termin abzusprechen. Sie erreichen uns unter der Rufnummer _____ oder per Mail unter _____.

Alles Gute wünscht das Dentallabor _____

PATIENT IST UNENTSCULDIGT NICHT ZUM TERMIN GEKOMMEN



MAIL

Sehr geehrte/r Frau/ Herr _____,

Sie hatten am _____ im Dentallabor _____ einen Beratungs-termin und sind nicht gekommen. Sie hatten sicher Ihre Gründe. Sollen wir Sie von der Warteliste streichen oder wünschen Sie einen Ersatztermin?

Sie erreichen uns unter der Rufnummer _____ oder per Mail unter _____.

Alles Gute wünscht das Dentallabor _____

5

Wer aus dem Dental-Labor bearbeitet die Kontakte?

Die Anrufe der Kontakte sind bei fast allen Laboren „Chefsache“. Von Vorteil ist es, wenn ein weiterer Mitarbeiter aus dem Labor für die Telefonate der Padento-Kontakte vorgesehen ist.

So kann gewährleistet werden, dass die Patienten immer zeitnah angerufen werden – auch in den Urlaubszeiten.

Die Daten sind für alle „Bearbeiter“ jederzeit online einsehbar in Ihrem persönlichen Login-Bereich.

Wir haben gemerkt wie zeitaufwendig es manchmal sein kann die Patienten zu erreichen und wie wichtig es ist, dafür auch die nötige Ruhe und Zeit zu haben. „Zwischendurch“ mal versuchen, bringt nicht so viel.

6

Ihnen fehlt die Zeit zum Telefonieren, dann überlassen Sie uns die Kontaktaufnahme

Buchen Sie unseren Telefonservice. Unser Padento Team übernimmt die Kontaktaufnahme mit dem Patienten und vereinbart einen Besuchstermin im Labor. So sparen Sie Zeit und können sich auf die Arbeit im Labor konzentrieren. Den genauen Ablauf vom Telefonservice finden Sie unter „Hilfreiches“ in Ihrem persönlichen Padento - Login - Bereich. So funktioniert der Telefonservice: http://padento.de/downloads/padento_wie_funktioniert_der_telefonservice. Der Telefonservice kann monatlich gekündigt werden.



Separates Handy für die Patienten-Kontakte

Meist werden von den Patienten Handynummern bei der Anfrage angegeben. Daher ist es empfehlenswert ein Handy für die Telefonate mit den Patienten anzuschaffen.

Wir haben auch die Erfahrung gemacht, dass die Patienten eher auf einer Handynummer zurückrufen. Oder Sie fragen per SMS an, wer der Anrufer ist.

Das Patienten Handy hat außerdem den Vorteil, dass es weitergegeben werden kann. Und der Verantwortliche weiß sofort, wenn es hier klingelt, handelt es sich um einen Patienten-Rückruf.

VORTEIL DES „PATIENTEN-HANDYS“

- Rückrufe werden sofort als Anrufe von Patienten erkannt.
- Das Handy kann an einen Mitarbeiter weiter gegeben und bei Rückruf weiß dieser sofort, dass hier ein Patient anruft
- Die Mailbox kann ganz individuell für die Patienten-Kontakte besprochen werden.
- Von diesem Handy kann auch die SMS für die Terminerinnerungen an die Patienten versandt werden.



Wir wünschen Ihnen viel Spaß
bei der Nutzung Ihres
Profils und viel Erfolg mit
Ihren Kontakten!