

Wie Sie mit Padento erfolgreich neue Patienten gewinnen.



Inhalt

Auf den folgenden Seiten geht es darum, verbindliche Termine mit dem Patienten im Labor zu machen. Nutzen Sie die Erfahrungen, welche wir von unserer eigenen, zweimonatigen Anrufaktion und den 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

- 1. Video „Mit Padento Geld verdienen“ –S.4
- 2. Wie wird der Patient auf Padento aufmerksam? –S.5
- 3. Warum hat der Patient das Formular ausgefüllt? –S.6
- 4. Was passiert wenn kein Labor in unmittelbarer Nähe zum Patienten gefunden werden kann? –S.6
- 5. Persönliche Einstellung zu Patientenkontakten –S.6

Patienten-Gespräche erfolgreich führen

- 6. Ziel des Telefonates –S.8
- 7. Die 3 Säulen des Gespräches –S.8
- 8. Ablauf der Kontaktaufnahme mit Beispieltexen –S.9

Patiententermine richtig planen und durchführen

- 9. Wie optimiere ich die Wahrscheinlichkeit, dass der Patient den vereinbarten Termin im Labor wahrnimmt? –S.12
- 10. „2. Zahnarztmeinung“ –S.14
- 11. Zahnarztbesuch –S.14
- 12. Wer aus dem Dental-Labor bearbeitet die Kontakte? –S.15
- 13. Separates Handy für die Patienten-Kontakte –S.15



Vorab-Infos / FAQ

Vorab-Infos / FAQ

- 1 Wertvoller Tipp, damit Sie eine hohe Erfolgsquote mit den Padento – Kontakten haben:

Nehmen Sie sich 35 Minuten Zeit und schauen Sie sich das **Video** „Mit Padento Geld verdienen“ an. Sie werden danach bessere Ergebnisse bekommen. Garantiert!



<https://padento.wistia.com/medias/fipjhpabck>

2

Wie wird der Patient auf Padento aufmerksam?

BEZAHLTE FACEBOOK WERBEANZEIGEN UND TEILEN VON BEITRÄGEN AUF FACEBOOK

Padento
Gesponsert · 

Wissen Sie, was Implantate genau sind und wie Sie die bezahlen sollen?



Teilzahlung möglich
Natürlich Made in Germany. Padento ist eine völlig neue Idee zum Thema Zahnersatz und hat deswegen gerade einen Preis gewonnen. Schauen Sie mal vorbei!

PADENTO.DE [Mehr ansehen](#)

👍 4 💬 3

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

Padento
22. September um 23:50 · 

Hier gibt es eine Übersicht der verschiedenen Möglichkeiten zum Thema Zahnersatz. Ein Vergleich zwischen Ästhetik, Preis und Aufwand.
Viel Spaß beim Lesen...

<http://padento.de/.../zahnersatz-vergleich-eine-uebersicht-ve...>



Zahnersatz-Vergleich: Eine Übersicht verschiedener Arten und Materialien - Padento
Bei Zahnersatz gibt es viele Möglichkeiten. Wir haben für Sie eine Übersicht zusammengestellt, die Vor- und Nachteile von Materialien und Arten beschreibt.

PADENTO.DE

→ GOOGLE-SUCHMASCHINE

Web Bilder News Shopping Maps Mehr ▾ Suchoptionen

Ungefähr 340.000 Ergebnisse (0,34 Sekunden)

Zahnersatz - zpk-herne.de
Anzeige www.zpk-herne.de/ ▾
Gesamte Bandbreite an **Zahnersatz**. Jetzt Beratungstermin vereinbaren.

Kolgeci Zahntechnik das Meisterlabor für Zahnersatz in ...
kolgeci-zahntechnik.de/ ▾
Zahnersatz in Perfektion - als wären es die Echten. Implantate und **Zahnersatz** von Kolgeci Zahntechnik ... **Beratung & Betreuung** bei Kolgeci Zahntechnik.

Padento: Kostenlose Beratung für Zahnersatz ←
padento.de/ ▾
Zahntechniker erkennen anhand der Abdrücke die Qualität eines Zahnarztes sofort.
Zahntechnikermeister beraten Sie zum Thema **Zahnersatz** und laden Sie ...

3

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 Padentowerbung gesehen.

4

Was passiert wenn kein Labor in unmittelbarer Nähe zum Patienten gefunden werden kann?

Kontaktanfragen, welche wir keinem Labor im **Umkreis von 50 km** zuordnen können, senden wir eine persönliche Mail. In dieser Mail fragen wir, ob der Patient auch bereit ist, für seinen Zahnersatz mehr als 50 km zu fahren.

Erhalten wir sein Okay, dann schicken wir eine Bestätigungsmail an den Patienten, dass er eine weitere Mail mit den Kontaktdaten mit dem „nächstgelegenen“ Labor erhält. Das betreffende Labor wird in dieser Mail in „BBC“ gesetzt. Es erfolgt keine weitere Benachrichtigungsmail. Der Kontakt wird in „bestätigte Kontakte“ gespeichert.

5

Persönliche Einstellung zu den Patientenkontakten

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

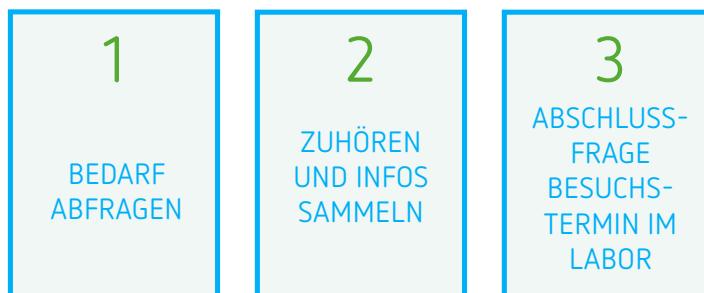
6

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.

7

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 hatten 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 sehr zeitnah erfolgen. Sonst wird der Kontakt „kalt“.

Rufen Sie dem Patienten zu unterschiedlichen Tageszeiten innerhalb der ersten 24 Stunden 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.

1. **DER PATIENT WURDE TELEFONISCH NICHT ERREICHT ODER TELEFONNR. 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“.

2. **VORSCHLAG FÜR MAIL:**



Sehr geehrter/e _____,

wir freuen uns, dass Sie sich mit Ihren Fragen zum Thema Zahnersatz an Padento gewandt haben.

Leider habe ich Sie telefonisch nicht erreichen können (ODER: leider konnten wir Sie unter der angegebenen Telefonnummer _____ nicht erreichen, da diese ungültig ist).

Hier geht's zu Ihrem Padento-Labor in Ihrer Nähe:
(Laboradresse mit Tel oder Ihren persönlichen Dentallabor-Link von der Padentoseite)

Herr/Frau _____ vom Dentallabor _____ freut sich auf Ihren Anruf (Tel.-Nr: _____) und beantwortet Ihnen alle noch offenen Fragen gerne telefonisch oder bei einem Besuch in seinem Labor.

In unserem E-Book „Padento-Wissen“ finden Sie viele Informationen rund um das Thema Zahnersatz. Hier geht's zum E-Book:
<http://padento.de/wissen/e-book>

Viel Spaß beim Lesen wünscht

Dentallabor _____

3. VORSCHLAG FÜR SMS:



SMS

Sehr geehrter/e _____,

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. Ich schicke Ihnen per Mail die Kontaktdaten von unserem Dentallabor.

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

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



MAIL

Sehr geehrter/e _____,

wir freuen uns, dass Sie sich mit Ihren Fragen zum Thema Zahnersatz an Padento gewandt haben.

Ich freue mich auf unser persönliches Kennenlernen am Montag, den _____ um _____ Uhr in unserem Labor.

Hier finden Sie uns:

Adresse vom Labor inkl. aller Daten wie Telefon etc...

In unserem E-Book „Was Sie über Zahnersatz wissen sollten“ finden Sie schon vorab viele Informationen rund um das Thema Zahnersatz.

Hier geht's zum E-Book:

<http://padento.de/wissen/e-book>

So können Sie sich schon vor Ihrem Besuch im Dentallabor weitere Informationen rund um den Zahnersatz einholen.

Viel Spaß beim Lesen wünscht

Dentallabor _____

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

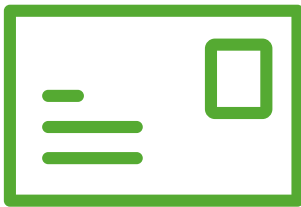


Sehr geehrter/e _____,

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)



VORSCHLAG FÜR SMS:

10

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 Zahnartzkunden zu stärken.

!Wichtig! Den Patienten immer an einen Zahnarzt vermitteln, der mit dem Labor bereits zusammen arbeitet. 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!

!Wichtig! Termin zeitnah oder zeitgleich mit dem Laborbesuch machen. Erst Laborbesuch - danach erst Zahnarztbesuch vereinbaren.

11

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
- Terminblock der Praxis mit der Empfehlung vom Dentallabor dem Patienten mitgeben
- Visitenkarte vom Labor mit „besten Grüßen“ mit geben
- Bei Terminabsprache beim Zahnarzt durch den Patienten, im Vorfeld den Zahnarzt über den Anruf informieren
- Nach Patientenbesuch beim Zahnarzt den Zahnarzt kontaktieren und nachfragen

!Wichtig! „Trennen“ Sie nach dem Besuch im Labor nicht die Verbindung zum Patienten. Notieren Sie sich den Besuchstermin mit dem Zahnarzt oder begleiten Sie den Patienten.

Fragen Sie nach dem Zahnarzt-Besuch beim Zahnarzt und beim Patienten nach dem Behandlungsablauf.

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

12

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.

13

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!