



Kolumne

MIT ZMP & DIPL. PSYCHOLOGIN
NADJA MATYSIAK



Teil 9

Hallo Frau Matysiak!

Wie kann ich unseren Patienten am besten die Preiserhöhung für die Prophylaxesitzung erklären?

Neues Jahr – neue Preise. Einige Zahnarztpraxen überdenken ihre Kalkulation für die professionelle Zahnreinigung neu und geben die Aufklärungsarbeit damit an ihre ZMP weiter. Vielen bereitet das ein flaues Gefühl in der Magengegend, denn niemand möchte seine Patienten mit dieser Neuigkeit vergraulen. Solche Situationen erfordern Fingerspitzengefühl und Klarheit. Folgende Tipps möchte ich euch als Orientierungshilfe mitgeben:

Stellt euch loyal hinter die Preisanpassung

Welche Informationen habt ihr zur Hand, die die Preisanpassung rechtfertigen? Häufig genannte Gründe sind die gestiegenen Kosten für Materialien und Verbrauchsartikel, auch Personalkosten und schlichtweg die Tatsache, dass alles zunehmend teurer wird. Fragt genauer nach. Vielleicht kann die Praxismanagerin euch weitere Auskünfte dazu geben.

Gebt euch selbst das Okay, es anzusprechen

Ihr bietet euren Patienten nach wie vor eine hochwertige Leistung an. Daran wird sich auch in Zukunft nichts ändern. Wenn ihr meint, euch für den neuen Preis entschuldigen zu müssen, strahlt ihr diese Haltung auch unbewusst aus. Diskussionsfreudige Patienten werten das Signal als Einladung, und schon rutscht ihr in eine Rechtfertigungsposition. Deshalb: fester Blick, zugewandte Körperhaltung, und das Thema freundlich und bestimmt ansprechen! Für einige ist es vielleicht eine Hilfe, ein Schreiben mit den wichtigsten Infos zu laminieren und mit ins Gespräch zu nehmen.

Preisanpassung statt Preiserhöhung

Beispiel: „Herr Schulze, wir alle schätzen als Praxis sehr, dass Sie in all den Jahren immer treu die PZR in Anspruch genommen haben. Damit wir Ihnen weiterhin diese Leistung in gewohnter Qualität bieten können, werden wir ab dem eine Preisanpassung vornehmen müssen. Die Gründe dafür sind (zum Beispiel gestiegene Personalkosten). Haben Sie noch Fragen dazu? Danke für Ihr Verständnis. Wir hoffen, dass Sie uns weiterhin die Treue halten werden.“ Es empfiehlt sich, den Patienten vor-

ab schriftlich zu informieren, um genügend Vorlaufzeit einzuräumen, so dass der aktuelle Termin noch zu den bisherigen Konditionen angeboten werden kann.

Mehrwert verlangt nach mehr Wert

Überlegt euch gemeinsam im Team und mit euren Chefs, welchen Mehrwert der Patient erleben kann, wenn er der Preisanpassung zustimmt. Was ist dann anders oder sogar noch besser als bisher? Womit könntet ihr ihn überraschen? Eine spezielle Auswahl an Polierpasten verschiedener Aromen, unter der der Patient frei wählen kann? Entspannungsmusik, die zusätzlich während der Behandlung läuft? Ein ausgedrucktes Übersichtsschema seiner aktuellen Mundhygienesituation? Kreativität ist erlaubt! Euer Patient freut sich bestimmt, wenn er das Gefühl bekommt, für den höheren Preis einen echten Mehrwert zu erhalten.

Umfragen zeigen, dass die Preisgestaltung wirklich selten ein Grund ist, die Praxis zu wechseln. Viel eher geben mangelnde Wertschätzung und zu wenig Respekt Anlass dazu, der Praxis den Rücken zu kehren. Bisherigen Erfahrungen nach und ebenfalls im Austausch mit vielen Kolleginnen wird deutlich, dass eine Preiserhöhung kurzfristig durchaus für einen gewissen Unmut sorgen kann. Darauf könnt ihr durchaus einfühlsam reagieren. „Herr Schulze, ich bin in Ihrem Ärger ganz bei Ihnen. Ich verspreche, dass wir hier alle weiterhin unser bestes für Sie und Ihre Zahngesundheit geben werden!“

Nadja Matysiak

Diplom-Psychologin und ZMP

Ihr habt auch eine Frage an unsere Autorin? Dann schreibt ihr gern!

Bäumerplan 32 · 12101 Berlin

E-Mail: info@schrittwagen.de

www.facebook.com/schrittwagen · www.schrittwagen.de