

TUE WENIGER – ERREICHE MEHR



Moin, Moin aus Bremerhaven!

Wie man Umsatzrückgang oder gar den Verlust einer guten Praxis zügig auffangen kann ist eine Frage, die mir häufig gestellt wird.

Tue weniger – erreiche mehr!

Aus der Schilderung eines konkreten Falles finden Sie nachfolgend Lösungen und Ideen, mit denen Sie Verlorenes wieder wett machen – und sogar **deutlich mehr Zahnersatz-Umsatz** als vorher erreichen können.



Tue weniger

ERREICHE MEHR

Teil 1

Tue weniger

ERREICHE MEHR

Das Telefon klingelte.

„Herr Müller, wir haben folgendes Problem: Unsere Praxen machen weniger ZE und wir haben einen Kunden verloren – wir brauchen zwei neue Praxen. Bitte, Sie sind Experte: Wie schaffen wir das am einfachsten?“

Mit diesen Worten begann im Juni ein Telefonat mit einem Dentallabor aus Rheinland Pfalz.

DAS TELEFONAT

Um die Situation auszuleuchten, stellte ich daraufhin folgende Fragen:

„Mit wie vielen Bestandspraxen arbeiten Sie?“

„Derzeit sind es noch zehn.“

„Wieviel Umsatz machen Sie mit Ihren zehn Praxen?“

Stille am anderen Ende der Leitung, dann leise:

„Es waren etwa 450.000,00 Euro im letzten Jahr.“

Daraufhin fragte ich: „Und was ist Ihr Ziel?“

„Wir möchten wieder 600.000,00 Euro Umsatz machen – und dafür benötigen wir zwei neue Praxen. Wie könnte das am besten gelingen?“

Meine Antwort war eine Gegenfrage:

„Warum wollen Sie die 150.000,00 Euro mit neuen Praxen machen?“

„Sehen Sie,“ sagte der Laborinhaber/ZTM, **„mit unseren Bestandspraxen arbeiten wir seit vielen Jahren zusammen,**

wir kennen sie ziemlich gut, da ist kaum zusätzlicher Umsatz möglich.“

Ich erwiderte: **„Und wenn es anders wäre – 150.000,00 Mehrumsatz – mit wenig Aufwand?“**

Erneut Stille auf der anderen Seite.

Also fuhr ich fort:

„Grundsätzlich können Sie immer davon ausgehen, dass kaum einer Ihrer Bestandskunden sich die Frage stellt, ob und wie er mehr ZE machen könnte. Es ist einfach kein Thema für 95% aller Zahnärzte. Eher stellt er sich die Frage, ob er mehr Endo, mehr PA, mehr KONS oder mehr PZR für seine Praxis generieren könnte.

Und so kommt es, dass fast alle Bestandspraxen Jahr für Jahr einen ähnlichen Umsatz machen. Was Sie als Labor wiederum zu dem Schluss kommen lässt, dass die Praxis mit Ihnen nicht mehr ZE machen kann oder will. Das Ergebnis ist beruhigende Zufriedenheit.“



„Wer zehn Bestandspraxen hat – und sich konzentriert – hat immer die Möglichkeit 600.000,00 Euro ZE-Umsatz in einem Jahr zu machen.“

Stille. Dann sagte der ZTM: „Wenn wir 600.000,00 Euro ZE machen, ist für unser Labor alles gut.“

Ich fuhr fort:

„Wie wäre es, wenn Sie 150.000 € mehr mit Ihren Bestandspraxen erreichen – und das mit viel weniger Aufwand und großer Zeitersparnis?

In den letzten Jahren haben wir bei mehr als 200 Dentallaboren festgestellt:

Wer zehn Bestandspraxen hat – und sich konzentriert – hat immer die Möglichkeit 600.000,00 Euro ZE-Umsatz in einem Jahr zu machen.“

Sofort kam die Frage: „Und wie soll das bitte gehen?“

Der erste Schritt ist:

Schauen Sie ganz genau auf Ihre Bestandspraxen. Denn Ihre Bestandspraxen lassen sich einschätzen und unterteilen:

Die Resultate lauten: **Drei von zehn Praxen haben mehr Schwierigkeiten als Chancen, sind für den hochwertigen ZE-Ausbau aus Laborsicht ungeeignet.** Wir nennen sie Zeit- und Motivationsfresser.



Sieben von zehn Praxen haben Potential und würden gerne mehr hochwertigen ZE realisieren. Sie wissen nicht genau wie und suchen nach neuen Wegen – ohne den Patienten etwas verkaufen zu müssen.

Zusammenfassung:

70% aller Praxen sind
**offen für mehr
hochwertigen ZE.**

DOCH ZURÜCK ZUM TELEFONAT

Der ZTM: „Okay, gehen wir davon aus, dass das stimmt – wie soll das denn jetzt genau funktionieren?“ **Hier zunächst die ersten fünf Schritte, die zu tun sind:**

1. Notieren Sie Ihre zehn Bestandspraxen und benennen Sie die sieben Praxen, die mit ZE auf gutem Fuß stehen. Auch, wenn dieser ZE noch nicht mit Ihnen abgewickelt wird.

2. Konzentrieren Sie sich auf diese sieben Praxen und fangen Sie mit dem Zahnarzt an, der Ihnen am sympathischsten ist.

3. Besuchen Sie die Praxis. Bedanken Sie sich für die bisherige Zusammenarbeit und fragen Sie den Zahnarzt, wieviel ZE er mit Ihnen in den nächsten 12 Monaten realisieren möchte.

4. Die Antwort könnte sein: „Nun, in etwa so viel wie im letzten Jahr.“ Nehmen wir an, der Zahnarzt meint damit ZE für circa 60.000,00 Euro.

5. Jetzt können Sie einhaken: „Ich habe mir auch Gedanken gemacht – über unsere Zusammenarbeit. Und ich habe eine Idee, wie Sie ohne Mehrarbeit und Stress von 60 auf 100.000,00 Euro ZE kommen können – mit einem hohen Privatanteil. Wie wäre das?“

Ihr Zahnarzt wird jetzt fragen: „Und wie soll das genau gehen?“

Darauf antworten Sie: „Das Stichwort lautet: **Bessere und interessantere Lösungen für 50+ Patienten.**“

„Das Stichwort lautet: Bessere und interessantere Lösungen für 50+ Patienten“

Ein kleiner Exkurs

ZUM MEGATREND ALTER

Deutschland ergraut. Jeder dritte Patient ist über 50 Jahre. Eine Entwicklung, die große Chancen für Zahnarztpraxen und Dentallabore birgt.

Ältere Patienten sind die Patienten, die in Zukunft bestimmen, wo es langgeht. Fakt ist 50+ Patienten fühlen sich heute in Zahnarztpraxen nicht angesprochen. Bisher wird das Altern der Patienten weitgehend mit negativen Aspekten wie Krankheiten, Vereinsamung, „kosten viel Zeit“, „haben wenig Geld“ u.s.w. in Verbindung gebracht. Nach neuesten Erkenntnissen hat das moderne Altern mit den Mustern der Vergangenheit aber nicht mehr viel gemein. Altern ist „gestaltbar“ geworden und vielfach von gesteigerter Aktivität begleitet. Den alten Zopf, Senioren seien nur für Rollstühle und Rheumadecken zu begeistern, kann man getrost abschneiden.

Der 50+ Patient verlässt bis heute die Zahnarztpraxis, ohne, dass er mehr über sich und seine Situation in Erfahrung bringen konnte. Möglicher hochwertiger Zahnersatz wurde ihm weder so erklärt, dass er Vorteile erkennen, noch seinen Nutzen verstehen konnte. Er bekommt

weder hilfreiche Alternativen, noch Angebote, die ihn weiterbringen, oder über die er nachdenken kann. Das Praxisteam hält sich vornehm zurück – und verbirgt sich hinter dem Zahnarzt.

Der 50+ Patient von heute aber sagt: Ich will informiert werden, ich will individuelle Lösungen und Angebote für mich. Und ich will genau wissen, ob und wie mir diese Lösungen helfen. Ich will exakt verstehen, was bei mir vorgesehen ist und ich will es vorab sehen oder vielleicht anfassen können (Situations-Modell). Ich will mir selbst ein Urteil bilden können. Ich möchte alles in Ruhe prüfen – und dann werde ich mich entscheiden.

Besonders ältere Patienten haben diese Einstellung. Denn hinter ihnen liegen bereits 40, 50 oder mehr Jahre Erfahrung mit Zahnärzten. Heute haben sie sich bereits bei ihren Mitmenschen über ihr Thema informiert und sie haben ausgiebig im Internet recherchiert. Das bedeutet, sie fühlen sich jetzt auch als Experten, die ihre gesammelten Erfahrungen einbringen wollen. Patienten von heute wollen mitentscheiden, was gemacht werden soll.

Der Zahnersatz- Markt der Zukunft heißt 50+

In der Zielgruppe 50+ liegt bereits jetzt das größte Wachstums-Potential für jede Zahnarztpraxis. Und für jedes Dentallabor.

Denn 90% aller Zahnarztpraxen haben ihr hochwertiges ZE-Angebot noch nicht an die 50+ Patienten abgegeben.

Fast die Hälfte der Senioren sagt heute: „Ich mache mir lieber ein schönes Leben, als ständig nur zu sparen.“

In der nächsten Ausgabe erfahren Sie, wie Sie die erwähnten Umsätze mit Ihrer neuen Fokus-Zielgruppe 50+ praktisch erreichen können.

P.A. Müller Unternehmensberatung

Hafenstraße 135

27576 Bremerhaven

info@pamueller.de

www.pamueller.de