

»Begeisterung ist:  
ansteckend,  
überzeugend,  
lukrativ!«

»SUSANNEHENNEKE

Trainerin und Coach  
für Ihren Umsatz

## Heil- und Kostenplan nachtelefonieren – wichtig und leicht umsetzbar!

Sehr geehrtes, liebes Praxisteam,

Schätzungen zufolge werden **40 bis 70** Prozent aller Heil- und Kostenpläne niemals umgesetzt. Neben Ihrer bereits **investierten Beratungszeit** und den wirtschaftlichen Folgen dieser Absagen bedeutet das oft auch, dass Ihre Praxis einen Patienten verliert.

Die **Gründe** der wegbleibenden Patienten sind vielfältig:

Sind sie einer 2., 3. oder 4. Meinung gefolgt? Hat der Patient Angst? Ist Privates wichtiger oder wurde die Notwendigkeit der Behandlung im Beratungsgespräch nicht verstanden?

Genau hier liegt ein sehr **großes Potential für die Zahnarztpraxis verborgen**.

- Für den Umsatz Ihrer Praxis.
- Für die Patientenbindung.

Denken Sie auch  
an die  
Sorgfaltspflicht  
Ihren Patienten  
gegenüber.

Es gibt verschiedene Reaktionen darauf zu reagieren:

### 1. Es wird gar nicht bemerkt.

Hier ist es wichtig, regelmäßig die ausgehenden HKPs im Blick zu haben, um rechtzeitig nachzutelefonieren.

### 2. Es soll nachtelefoniert werden.

Gleichzeitig ist dies eine der schwierigsten Aufgaben für das Team, weil viele Fragen und Unsicherheiten auftreten, z.B. "Wie soll ich das machen? Ich bin doch keine Verkäuferin! Was soll ich denn sagen? Ich kann da doch nicht einfach so anrufen!"

Genau für diese Situation fand am 16.01.2019 ein Workshop von Susanne Henneke im Hause von **proDentum®** Dentaltechnik GmbH in Berlin statt. Sie waren nicht dabei?

Ab 4. März 2019 steht Ihnen der **Online-Basiskurs „HKP nachtelefonieren“** zur Verfügung.

Damit gewinnen Sie **Sicherheit** beim Nachtelefonieren, finden **Gesprächseinstiege**, die zu Ihnen passen, sind auf **Einwände** vorbereitet (wie z.B. „das ist mir zu teuer, ich habe mich in einer anderen Praxis erkundigt“) und lässt Sie wertschätzende Gespräche mit Ihren Patienten führen.

Denn im Grunde geht es doch darum, eine **Wohlfühlpraxis** zu sein,  
und im Hinblick auf die Patientenbindung Interesse am Wohl **Ihres Patienten** zu haben.

Herzliche Grüße



[www.susannehenneke.de](http://www.susannehenneke.de)

PS: Der **Gutscheincode** für die Zahnarztpraxen von proDentum® mit einem Preisvorteil von 18 % auf den Online-Basiskurs „HKP nachtelefonieren“ lautet: **achtzehn** (gültig bis zum 30.04.2019).