

Inhalt

Einleitung	V
Dankeschön	VI
1 Wer braucht schon Praxismarketing?	1
1.1 Wie ist die Lage für Zahnarztpraxen?	2
1.2 Wie viel Praxismarketing muss sein?	5
1.3 Alle machen Marketing – garantiert!	6
2 Fühlen Sie Ihrer Praxis auf den Zahn: der Praxis-Check	7
2.1 Fragen Sie Ihre Patienten!	8
2.2 Fragen Sie Ihre Mitarbeiter!	10
2.3 Machen Sie etwas daraus	12
3 Damit Sie einen Plan haben	13
3.1 Situationsanalyse	13
3.2 Ziele	16
3.3 Zielgruppen	17
3.4 Strategie	19
3.5 Maßnahmen	20
3.6 Aktivitätenplanung	21
3.7 Budget	21
3.8 Marketingkontrolle	22
4 Jetzt wird getrommelt! Maßnahmen für erfolgreiches Praxismarketing	23
4.1 Das muss sein – Basics des Praxismarketings	23
4.2 Im Netz	41
4.3 Auf Papier	51
4.4 Die Kür	60
5 So werden Patienten zu Botschaftern Ihrer Praxis	73
5.1 Service plus – punkten Sie bei Ihren Patienten	75
5.2 Auf den Ton kommt es an	85
5.3 Sind Ihre Patienten schwierig?	88

6	Erfolgreich beraten	93
6.1	Voraussetzungen für ein erfolgreiches Beratungsgespräch	94
6.2	Die Kunst der Gesprächsführung	96
6.3	Über Geld reden	100
7	Gemeinsam erfolgreich	105
7.1	Zahntechnik	105
7.2	Chirurgie, Anästhesie und Kieferorthopädie	105
7.3	Andere Heilberufe	106
	Anhang: Checklisten	107
8.1	Stärken/Schwächen der Praxis	107
8.2	Chancen und Risiken für die Praxis	108
8.3	Praxismanagement	109
8.4	Patientenstruktur	109
8.5	Dienstleistungen	110
8.6	Erscheinungsbild/Ausstattung der Praxis	111
8.7	Checkliste Marketingaktivitäten	112
8.8	Checkliste Praxisorganisation	113
8.9	Mitarbeiter	113
8.10	Wettbewerbsumfeld	114
8.11	Finanzen	115
8.12	Patientenbefragung	116
8.13	Mitarbeiterbefragung	117
8.14	Planungsbeispiel von Aktivitäten zum Tag der Zahngesundheit ...	119
8.15	Zeigen Sie Profil mit Ihrem Alleinstellungsmerkmal	121
	Nützliche Adressen	123
	Bewertungsportale	123
	Entertainment für den Wartebereich	123
	Schaumodelle	124
	Beratungs-Software	124
	Homepagegestaltung und Marketingberatung	125
	Individuelle Briefmarkengestaltung	125
	Factoring	126
	Stellenbörsen online	126
	Buchempfehlungen	127
	Über die Autorin	128