

Die eigene Zukunft sichern

Erfolgreiche Übergabe einer Zahnarztpraxis

Die eigene Praxis zu vernünftigen Konditionen an einen kompetenten und vertrauenswürdigen Nachfolger übergeben zu können, wünschen sich vermutlich die meisten Zahnärzte, die sich auf ihren Ruhestand vorbereiten. Gerade deshalb sollten die Weichen für eine Praxisübergabe frühzeitig gestellt werden: Ob der Zahnarzt für das eigene Lebenswerk einen würdigen Nachfolger finden beziehungsweise einen angemessenen Preis dafür erzielen kann, hängt nämlich vor allem vom Gesamtzustand der Praxis ab.

Der vorliegende Marketingbericht beschreibt die erfolgreiche Übergabe einer Zahnarztpraxis, die von Ende 2004 bis Anfang 2006 durch eine Unternehmensberatung begleitet wurde. Ziel der Zusammenarbeit war es, die Potenziale der Praxis voll auszuschöpfen und sie so für einen potenziellen Nachfolger attraktiv zu machen.

Ausgangssituation

Dr. Karl Obermayer (Name von der Redaktion geändert) führt in Oberbayern eine Kleinstadtpraxis und möchte diese in zwei bis drei Jahren abgeben. Die Behandlungsschwerpunkte der Praxis sind anspruchsvolle konservierende Versorgungen, Parodontologie und Prothetik. Trotz seiner hohen Fachkompetenz und seinem guten Verhältnis zu den Patienten ist es Obermayer seit zwei Jahren nicht mehr gelungen, ein gutes Praxisergebnis zu erzielen. Die Analyse der Praxis zeigt, dass das Praxiskonzept optimierbar ist. Denn bisher bietet Obermayer kaum Zuzahlerleistungen an, was sich wiederum negativ auf die Praxisentwicklung auswirkt.

- Im Leistungsspektrum der Praxis fehlen Behandlungsschwerpunkte, die die Praxis für eine anspruchsvolle Patienten Klientel attraktiv machen (beispielsweise Implantologie, Prophylaxe, Laser et cetera).
- Das Praxisambiente und die Ausstattung der Praxis sind veraltet und sprechen die Patienten emotional nicht an. In dieser Atmosphäre fühlen sich vermutlich nur die wenigsten Patienten wohl.

- Obermayers Mitarbeiter verhalten sich zu wenig patientenorientiert und sehen den Patienten nicht als Kunden.
- Die Patienteninformation und Außendarstellung der Praxis sind nicht mehr zeitgemäß.

Die Praxis fit machen für die Zukunft

Um Patienten zu gewinnen und sie an die Praxis zu binden, sind gezielte Maßnahmen notwendig. Das ist Voraussetzung, um den Wert der Praxis zu steigern und somit für mögliche Nachfolger attraktiv zu machen.

Ausbau des Leistungsspektrums

Da das Behandlungsangebot von Obermayer bislang die Implantologie nicht umfasste, aber von Patienten oft nachgefragt wurde, erweiterte er sein Leistungsspektrum um diesen Bereich. Nachdem er selbst nicht implantiert, kooperierte er mit einem Spezialisten – solange bis ein geeigneter Praxisnachfolger gefunden war. Außerdem bot er Prophylaxe und Laser-Zahnheilkunde an. Dafür ließ Obermayer eines der drei Behandlungszimmer zum Prophylaxeraum umrüsten und investierte in ein Lasergerät.

Praxisambiente und Ausstattung

Damit die Patienten sich in den Praxisräumen rundum wohlfühlen, war eine Neugestaltung der



Foto: pixello.de/Konstanin Gastmann

Die eigene Praxis zu vernünftigen Konditionen an einen kompetenten und vertrauenswürdigen Nachfolger übergeben zu können, wünschen sich vermutlich die meisten Zahnärzte.

Räume erforderlich: Die gesamte Praxis erhielt einen freundlichen Anstrich in hellen Gelb- und Terrakottatönen. Wartezimmer und Empfang wurden mit geschmackvollem, farblich abgestimmtem Mobiliar ausgestattet.

Service, Betreuung, Beratung

Bei der Patientenbindung spielt vor allem der freundliche und kompetente Umgang mit den Patienten die entscheidende Rolle. Das Praxisteam von Obermayer erarbeitete in Seminaren einen sogenannten Praxis-Knigge, also einen verbindlichen Qualitätsstandard für den Umgang mit ihren „Kunden“. Um künftig noch besser beraten zu können, wurden die Mitarbeiter auch in diesem Bereich gezielt geschult. Die Teilnahme an den Seminaren motivierte das Team ungemein – ein Ergebnis, das den Patienten in den darauffolgenden Wochen zugute kam.

Außendarstellung der Praxis

Wenn sich ein Patient für ein Implantat, eine Laserbehandlung oder eine professionelle Zahnreinigung entscheidet, sollte er dies wohlüberlegt und gut informiert tun. Nachdem Obermayer bislang keinerlei Informationsmaterial zu den Themen Implantologie, Laser und Ästhetik hatte, wurden entsprechende Informationsbroschüren angeschafft. Damit sich Patienten rund um die Uhr über die Praxis informieren können, wurde ferner eine Praxishomepage mit interaktiven Elementen eingerichtet.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Um den Bekanntheitsgrad der Praxis – insbesondere bei der Wunschklientel – zu erhöhen, wurde ein auf die Klientel abgestimmter Mix an öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen wie Presseveröffentlichungen und Patientenveranstaltungen durchgeführt. Obermeyers engagiertes Auftreten motivierte viele Besucher, einen Termin in seiner Praxis zu vereinbaren.

Ergebnis

Nach 18 Monaten hat sich die Praxissituation deutlich verbessert:

- Das Praxisergebnis konnte – insbesondere durch das neue Leistungsspektrum und die verbesserte Beratungsqualität – deutlich gesteigert werden: Seit zwei Jahren wurde trotz der Ausgaben für die einzelnen Marketingmaßnahmen wieder ein höherer Gewinn erwirtschaftet.

- Erscheinungsbild, Leistungsspektrum, Service-niveau und Kommunikation der Praxis wurden so verändert, dass nun auch Patienten, die eine moderne und qualitativ hochwertige Versorgung wünschen, angesprochen werden.
- Der Anteil der Wunschklientel am Patientenaufkommen ist gestiegen.

Reibungslose Übergabe der Praxis

Im Anschluss an die Marketingmaßnahmen begann Obermayer damit, aktiv nach einem Nachfolger zu suchen. Nach zahlreichen Vorauswahlgesprächen blieben drei Zahnärzte übrig, mit denen Obermayer weitere Gespräche führte. Nachdem Obermayer sich für einen Bewerber entschieden hatte, arbeitete er selbst noch ein Jahr mit seinem Nachfolger zusammen, bis dieser die Praxis allein übernahm. Dieser reibungslose Übergang führte dazu, dass die meisten Patienten der Praxis treu blieben.

Fazit

Wer seine Praxis zu den bestmöglichen Konditionen übergeben möchte, sollte sich rechtzeitig Gedanken machen, ob seine Praxis modernen Standards entspricht. Mit wenigen Maßnahmen ist es möglich, neue Patienten zu gewinnen und die Praxis für potentielle Nachfolger attraktiv zu machen.

Stefan Seidel
Eppelsheim