

Der Preisvergleich lohnt sich auch beim Zahnarzt

Eine Telefonbefragung ergibt, dass deutsche Zahnärzte nicht billiger und die schweizerischen nicht freundlicher sind.

VON MARC LUSTENBERGER

SCHAFFHAUSEN – Zahnärzte genießen nicht den besten Ruf. Das hat damit zu tun, dass sie in den Mündern von anderen Leuten arbeiten, dass dies schmerzhaft sein kann und dass nach der Behandlung noch eine saftige Rechnung folgt, die der Kunde oder die Kundin selbst bezahlen muss. Dennoch sind die Patienten ihrem Zahnarzt oft treuer als dem Lebenspartner. Oft hält die Bindung über Jahrzehnte.

Neu in die Gegend gezogen

Für den Kundenberater Christian Fravi ist das der Idealzustand. Ein Unternehmen (und das sind auch Zahnärzte) kostet es nämlich siebenmal mehr, einen neuen Kunden zu gewinnen, als mit bestehenden weiter Geschäfte zu machen. Fravi hat im Auftrag der «Schaffhauser Nachrichten» bei je sieben zufällig ausgewählten Zahnärzten in Schaffhausen und im grenznahen Deutschland eine Umfrage gemacht, um herauszufinden, wie kundenfreundlich diese tatsächlich sind.

Er meldete sich mit folgendem Anliegen telefonisch bei den Praxen: «Guten Tag. Ich bin neu in die Gegend gezogen und möchte eine Kontrolle mit Dentalhygiene. Wann kann ich vorbeikommen, und was kostet es?» Dieses Vorgehen nennt sich Mystery-

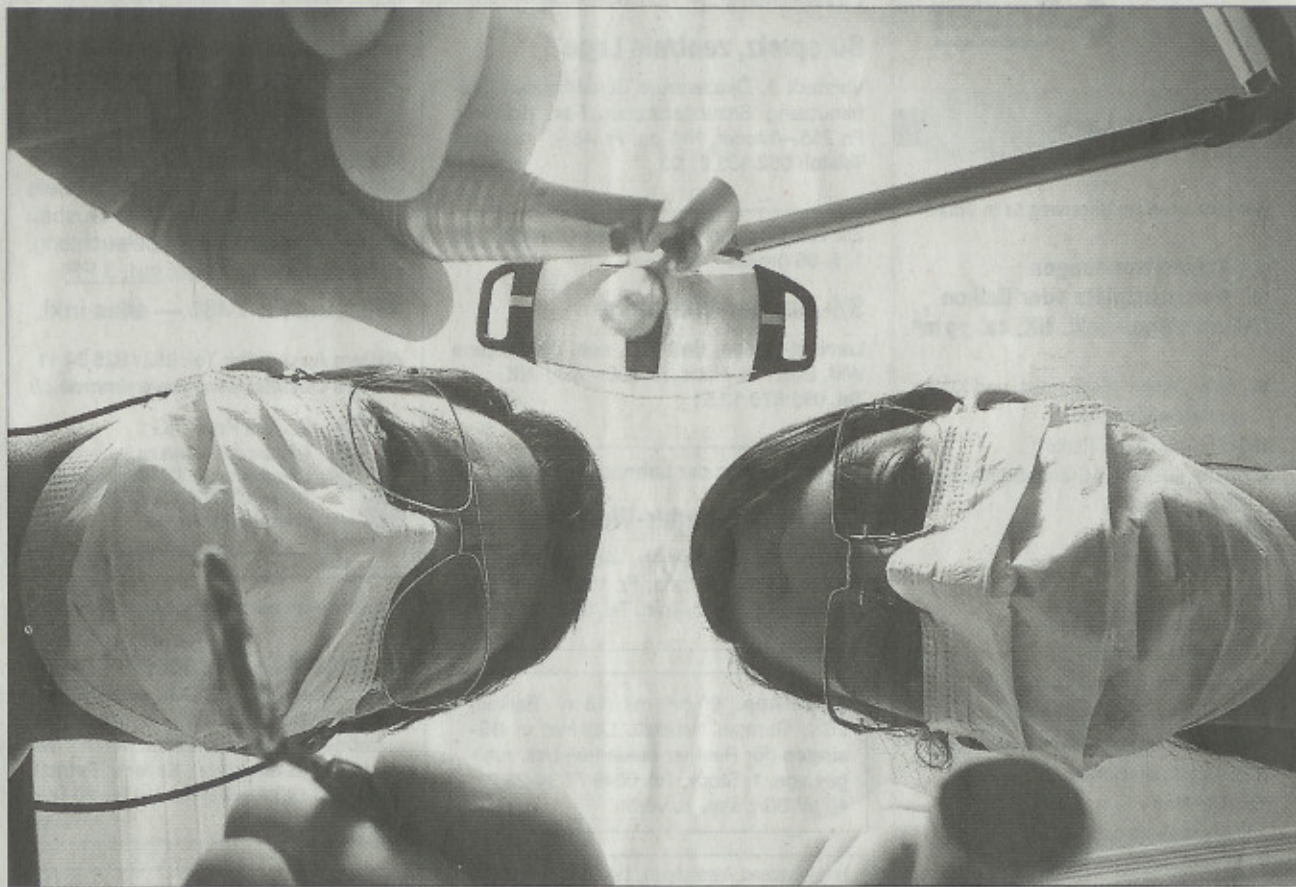


BILD KEY

Nicht nur die Behandlung beim Zahnarzt, sondern auch die Rechnung erschreckt manchen Patienten.

Calls und wird vor allem zur Ermittlung der Qualität des telefonischen Kundenkontakts eingesetzt.

Das Ergebnis ist insofern überraschend, als die Zahnärzte auf beiden Seiten der Grenze fast gleich abschneiden. Der Gesamteindruck bezüglich Kundenfreundlichkeit ist grundsätzlich positiv. Die Abnahme des Telefons erfolgt in der Regel rasch und freundlich. Die Bereitschaft, einen Termin zu geben,

ist gross (6 von 7 in der Schweiz) und (7 von 7 in Deutschland). Die Bereitschaft, Auskunft über Preise zu geben, ist hingegen in der Schweiz und in Deutschland unterschiedlich. In der Schweiz in vier Fällen, in Deutschland in fünf bis sechs Fällen. Die genannten Preise (für Erstbesuch mit Dentalhygiene) bewegen sich in Deutschland zwischen 110 Franken (billigster Preis – in Fr. genannt) und 300 Euro (teuerster Preis).

In der Schweiz bewegen sich die Preise zwischen 120 und 300 Franken. Bezüglich des Preises lässt sich der Schluss ziehen, dass es im grenznahen Gebiet nicht so sehr darauf ankommt, ob Schweiz oder Deutschland. Interessant ist, dass Deutschland sowohl am billigsten wie auch am teuersten ist. Die Frage nach dem Preis lohnt sich aber durchaus, sind doch die Unterschiede zwischen 120 und 300 Fran-

STICHWORT

KUNDENZUFRIEDENHEIT

● Service- und kundenfreundliche Unternehmen haben zufriedener Kunden. Zufriedene Kunden sind sehr oft wiederkehrende Kunden. Umgekehrt sind die Folgen von Kundenverlusten gravierend. Dazu kommt, dass es bis zu siebenmal mehr kostet, neue Kunden zu gewinnen, als mit bestehenden weitere Geschäfte zu machen.

● Langjährige, treue Kunden sind für jedes Unternehmen sehr wichtig. Im Weiteren sind sie oft der Schlüssel (Referenzen und Empfehlungen) zu neuen Kontakten.

● Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung sind im besten Fall identisch. In der Praxis sind sie aber oft unterschiedlich. Insbesondere die Diskrepanzen bei den kundenbezogenen Prozessen (z. B. Empfang, Beratung, Verabschiedung) und bei der Flexibilität sind gross. Ein Mittel, um Unterschiede in der Wahrnehmung herauszufinden, sind Kundenbefragungen.

Info: www.fravi-training.ch

ken bzw. 120 und 300 Euro beträchtlich. Von sich aus, das heisst ohne explizite Frage des Anrufers, erklärt Christian Fravi, habe keiner der angerufenen Zahnärzte einen Preis genannt. Insgesamt haben die Zahnärzte in Deutschland die Nase leicht vorn. In sieben von sieben Fällen wurde ein Termin angeboten (Schweiz 6 von 7), und die Nennung des Preises erfolgte öfter.