

## Erfolgreich gründen – aber wie? Der schnippelnde Jacob

Erfolgreich gründen – aber wie? Seit mehr als 20 Jahren berät Sander Concept in ganz Deutschland Zahnärzte zu dieser Frage. In einer losen Artikelserie in der INPUT! will ich von unseren Erfahrungen berichten. Dabei erzähle ich Euch die wahren Geschichten von jungen Existenzgründern, natürlich mit geändertem Namen und ohne Ortsangabe.

Jacob war als angestellter MKG-Chirurg und mit junger Familie schon ein bisschen gesettelt. Aber nun sollte es doch die eigene Praxis sein. Schwierig, denn sein Gehalt – und damit der Lebensstil – war bereits recht komfortabel. Und dennoch: Die Zukunft sollte in der Selbstständigkeit liegen.

**Die Suche:** Wir kamen ins Spiel, weil Jacob von den Studentenseminaren gehört hatte, die wir anbieten, um die jungen Zahnärzte in der Praxis-BWL fit zu machen. Unser Ziel dabei: Wir wollen keine BWLer ausbilden, sondern Ärzte, die ihren Steuer- und Bankberater verstehen können. Schnell wurde klar, dass diese Aufgabe nicht bei Jacob lag, sondern bei Emily, Ärztin und Ehefrau von Jacob.

**Der erste Versuch:** Wir boten dem jungen Chirurgen eine lukrative Praxis in der Nähe der deutschen Nordseeküste an. Jacob war begeistert von den Möglichkeiten des

Standorts: Viel Geld konnte da ohne großen Wettbewerb verdient werden, die maritimen Freizeitmöglichkeiten waren ganz nach seinem Geschmack. Leider sah Emily das ganz anders. Sie stellte fest: „Wir bleiben in der Stadt, in der wir jetzt schon seit 15 Jahren sind.“ Und Jacob beschloss, sich dieser Sichtweise anzuschließen.

**Viele zweite Versuche:** In der Studienstadt taten sich nun nach und nach mehrere Möglichkeiten auf. Bei jeder gab es Vor- und Nachteile. Wir entwickelten eine Bewertungsmatrix, nachdem wir zuvor die Vorstellungen, Wünsche und Träume der beiden beleuchtet hatten. Die schematische Form der Auseinandersetzung mit sich selbst und mit den Optionen sorgte rasch für Klarheit: Nach einem halben Jahr und drei grundsätzlich geeigneten Alternativen entschied sich Emily – sorry Jacob – für die Übernahme einer etablierten MKG-Praxis, die nach sechs Monaten in neue Räume umzog und in der der ehemalige Praxisinhaber und ein weiterer Kollege von Jacob mitarbeiteten.

**Grundlage – eine gute Businessplanung:** Während der Suche arbeiteten wir zusammen mit Emily die Finanzplanungen der Alternativen. Dazu nutzten wir ein von uns entwickeltes, leicht verständliches Planungstool. Unser Ziel:



Foto: Africa Studio/Shutterstock.com

Nach ein bis zwei Sitzungen sollte Emily das Programm beherrschen und danach in der Lage sein, jede Alternative ökonomisch selbst zu bewerten. Genau das passierte: Es entstand die komplette Planung mit Investitions-, Ausgaben-, Umsatz-, Liquiditäts- und Rentabilitätsberechnung. Außerdem bereitete Emily das System gleich im Hinblick auf das Erfolgs-Controlling vor.

**Der Erfolg:** Zwei Monate nach der Übernahme der Praxis betrug der monatliche Umsatz bereits 70 Prozent der langfristigen Planung und lag aktuell deutlich oberhalb der Businessplanung. Jacob, Emily und die Kinder konnten bereits in der Gründungsphase ruhig schlafen. Allerdings ist sich Jacob nicht zu schade, bei den Zuweisern auch weiterhin Klinken zu putzen, was ihm etwas Freizeit raubt. Aber mit Erfolg.

**Fazit:** Praxisplanung ist auch Familienplanung. Alle müssen glücklich sein. Da hilft ein etwas schematisches, strukturiertes Vorgehen bei der Entscheidungsfindung. Und eine kompetenzbasierte Finanzplanung sorgt für entspannte Sicherheit. Wir emp-

### Der Autor



Foto: Sander

Christoph Sander hat International Business studiert und ist Praxisberater für Marketing und Gründung bei Sander Concept.

Mehr unter [www.sander-concept.de](http://www.sander-concept.de) und [sander.christoph@sander-concept.de](mailto:sander.christoph@sander-concept.de)

fehlen die Neuauflage des Lehrbuchs „Meine Zahnarztpraxis – Ökonomie“ von Prof. Dr. Thomas Sander.

**Christoph Sander,**  
Bremerhaven

**i** Sander, Thomas: „Meine Zahnarztpraxis – Ökonomie“, Springer Verlag, Berlin – Heidelberg, 2018, 2. Auflage, 237 Seiten, ISBN 978-3-662-54560-7, 39,99 Euro.

## Existenzgründung – Profil als Marketingfaktor

### Mit der richtigen Software zur erfolgreichen Praxisgründung (3)

Der Start in die Selbstständigkeit ist dank solider Finanzierung geglückt, die passenden Räume sind gefunden und ein kompetentes Team steht dem Chef zur Seite. Ein Selbstläufer ist die neue Praxis deswegen jedoch nicht. Wahr ist, dass auch unter Zahnärzten Konkurrenz herrscht und Patienten bei vergleichbaren Leistungen auf den Preis achten. Das Türschild neben der Praxis für anzubringen ist keine Garantie für ein volles Wartezimmer – weder für neue Besucher noch für einen möglicherweise „übernommenen“ Patientenstamm. Vor allem der Praxisübernehmer wird mit seinem Vorgänger verglichen und muss sich erst einmal bewähren. Regelmäßig Patienten zu überzeugen und langfristig zu binden, ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren. Dabei steht der Servicegedanke häufig im Mittelpunkt. Zahnärzten und deren Mitarbeitern steht zu diesem Zweck ein Hilfsmittel zur Verfügung, dessen Potenzial bei der Pflege einer herausragenden Servicekultur häufig unterschätzt wird – die Zahnarztsoftware.

**Zeit ist Geld:** Patienten können die fachliche Qualität einer zahnmedizinischen Leistung nur schwer einschätzen. Ein Unterscheidungsmerkmal ist jedoch der Umgang mit den Patienten. Eine sorgfältige Ter-

minplanung schont die Zeit der Patienten und verhindert Leerläufe des Personals. Digitale Terminplanung unterstützt nicht nur das Team. Hochentwickelte Software hilft auch dabei, den Zeitbedarf für verschiedene Behandlungsarten mit Blick auf verbesserte Abläufe in die Planung mit einzubeziehen – eine Voraussetzung für kurze Wartezeiten und weniger Unmut im Behandlungszimmer. Darüber hinaus bieten durchdachte Produktvarianten, wie das Online-Terminmanagement von Dampsoft, eine besonders zeitgemäße Dienstleistung. Patienten haben die Möglichkeit, von Rechner, Tablet oder Smartphone aus nach Terminen zu suchen, diese zu buchen, zu verschieben oder abzusagen. Nicht nur jüngere Praxisbesucher wissen die Vorteile einer „24-Stunden-Rezeption“ zu schätzen und werden „ihre“ Praxis als besonders modern weiterempfehlen.

**Service mit Persönlichkeit:** Der Grund, warum Menschen ihrem Friseur, ihrem Lieblings-Restaurant oder dem Steuerberater ihrer Wahl treu bleiben, liegt oft jenseits rationaler Argumente. Vielmehr ist der Schlüssel zum Erfolg eine gewach-

sene Beziehung mit Vertrauen, die entsteht, weil sich Kunden oder Mandanten persönlich wahrgenommen fühlen. Das gilt umso mehr, wenn es um die eigene Mundgesundheit geht. Patienten haben eine feine Antenne dafür, ob Freundlichkeit authentisch oder aufgesetzt ist. Die Begrüßung an der Anmeldung kann entscheidend dafür sein, ob der Zahnarztbesuch positiv in Erinnerung bleibt.

Auch hierbei leistet eine vielseitige Zahnarztsoftware wertvolle Dienste. **DS-Win** verfügt über die Option, individuelle Informationen über einen Patienten in dessen Karteikarte zu hinterlegen. Spricht dieser am Empfang über eine geplante Reise oder über berufliche und private Veränderungen, kann man dies digital vermerken, sodass die Notiz beim nächsten Termin wieder auf der elektronischen Karteikarte erscheint. Die Mitarbeiterin kann den Patienten so etwa fragen, ob der Urlaub in Italien schön war oder ob der Umzug in die neue Wohnung gut gelaufen ist. So entsteht eine persönliche Note in der Kommunikation, die der Praxis

bei Patienten einen entscheidenden Vorteil verschaffen kann.

**Wiedersehen macht Freude:** Wer Patienten dauerhaft an seine Praxis binden will, muss über die Rolle des „Schadenssanierers“ hinauswachsen. Prophylaxe ist heute ohnehin die Voraussetzung für die meisten zahnmedizinischen Therapien. Eine Patientenverwaltungssoftware, die die Möglichkeit vorsieht, Patienten per SMS oder E-Mail an ihre Prophylaxetermine zu erinnern, trägt dazu bei. Doch Professionelle Zahnreinigung ist nicht die einzige Option, Patienten zu regelmäßigen Besuchen in der Praxis zu motivieren.

Zeigt ein Patient beispielsweise ein ausgeprägtes ästhetisches Bewusstsein, das der Prophylaxekraft auffällt, kann sie dies in der Karteikarte digital markieren. Damit gibt sie dem Zahnarzt einen Hinweis auf geeignete Kandidaten für eine

Beratung über Zusatzleistungen wie Bleaching oder Veneers. Prophylaxe und dentalästhetische Leistungen begünstigen sich dabei gegenseitig. Denn wer sich an perfekt weiße Zähne gewöhnt hat, wird zusätzliche PZR-Sitzungen in Anspruch nehmen, um dies möglichst lange zu erhalten. Damit schafft der Zahnarzt nicht nur langjährige Bindungen, sondern auch die Voraussetzungen für eine ideale Außenwirkung als zukunftsorientierte Praxis.

**Dietmar Hermann, Damp**

(wird fortgesetzt)

**i** In Teil 4 der Serie lesen Sie ein Interview mit einem Praxisgründer zu seinen Erfahrungen.

