

DR. DITTMER INSTITUT

4 Phasen der Patientenakquise

Vom Anrufer zum Selbstzahler





Phasen

01 Erstkontakt

02 Ersttermin bestätigen

03 Anamnesegespräch

04 Behandlung vereinbaren





DAS IST UNSER HAUPTZIEL

Interessierte Anrufer, die einen Leidensdruck haben und denen du mit deiner Expertise wirklich helfen kannst, zu Selbstzahlern zu machen.





WARUM?

Weil ...

... HPP deine Berufung ist

... du gut ausgebildet bist

... deine Ausbildung viel Zeit, Kraft und Geld gekostet hat

... Expertise Geld kostet

... du als HPP gewerbemäßig ausübst

... dein Marketing, Miete etc. Geld kostet



WIE MACHE ICH DAS?

Wir entwickeln gemeinsam einen 4-Phasen-Plan, wie wir unter den interessierten Anrufern zeiteffizient die herausfiltern, denen wir wirklich helfen können/ wollen und die bereit sind, für unsere Leistung den genannten Preis zu zahlen.



Unsere zwei Hauptziele

ERSTTERMIN MIT ANRUFER VEREINBAREN

**8 von 10
der Anrufer**

BEHANDLUNGSTERMINE VEREINBAREN

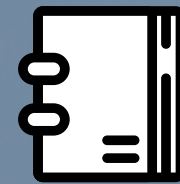
**9 von 10
der Ersttermine**



DER 4-PHASEN-PLAN



Erstkontakt



Ersttermin
vereinbaren



Anamnese



Behandlungsplan



A woman with curly brown hair and glasses is smiling while talking on a mobile phone. She is wearing a blue and white striped t-shirt. In the background, there is a world map on the wall and a desk with a laptop and an apple. A blue rectangular box is overlaid on the left side of the image.

Phase 1 Erstkontakt



Ablauf Telefongespräch

01

AB-Spruch/
Terminkalender

02

Rückruf/
Zeit eingrenzen

03

Abfrage des
Anrufgrundes

04

Kosten, PKV

05

Termin
vereinbaren



Ablauf Telefongespräch

AB-Spruch/
Terminkalender

[Link zum Terminkalender](#)



Neurofeedback

Neurofeedback ist eine wissenschaftlich anerkannte Methode, um neurochemische Vorgänge im Gehirn messbar, sichtbar und trainierbar zu machen.

Die Einsatzmöglichkeiten reichen vom Therapeutischen bis hin zum ErfolgsCoaching des eigenen Leistungsvermögens.

TELEFON-TERMIN ANFRAGEN

Wie funktioniert Lernen mit ADHS/ ADS?

Ursachen

- ▷ Genetisch bedingt
- ▷ Schwangerschaftskomplikationen
- ▷ Geburtskomplikationen
- ▷ Entwicklungsstörungen
- ▷ Erlernt durch das soziale Umfeld
- ▷ Zuckerreiche Ernährung
- ▷ Zu wenig Schlaf und Erholung
- ▷ Über-, oder Unterforderung
- ▷ Hypersensibilität

Ansehen auf **YouTube** *...ierung eines gestörten Hirnstoffwechsels*

Dr. M. Dittmer

Telefon-Termin

 15 min Phone call

Liebe Patient*innen und Coaching-Interessierte,

bitte wählen Sie sich einen Termin für ein
kurzes Telefonat aus.

Hier können Sie mir Ihr Anliegen mitteilen und
wir können einen Termin für ein Erstgespräch
vereinbaren.

Dieses Telefonat ist für Sie kostenlos.

Mit freundlichem Gruß, Dr. M. Dittmer,

Select a Date & Time

November 2021



MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

 Central European Time (20:03) ▼POWERED BY
Calendly

<https://calendly.com>



Ablauf Telefongespräch

01

AB-Spruch/
Terminkalender

Link zum Terminkalender



Terminbestätigung per Mail



Terminreminder per Mail



Anruf ... pünktlich



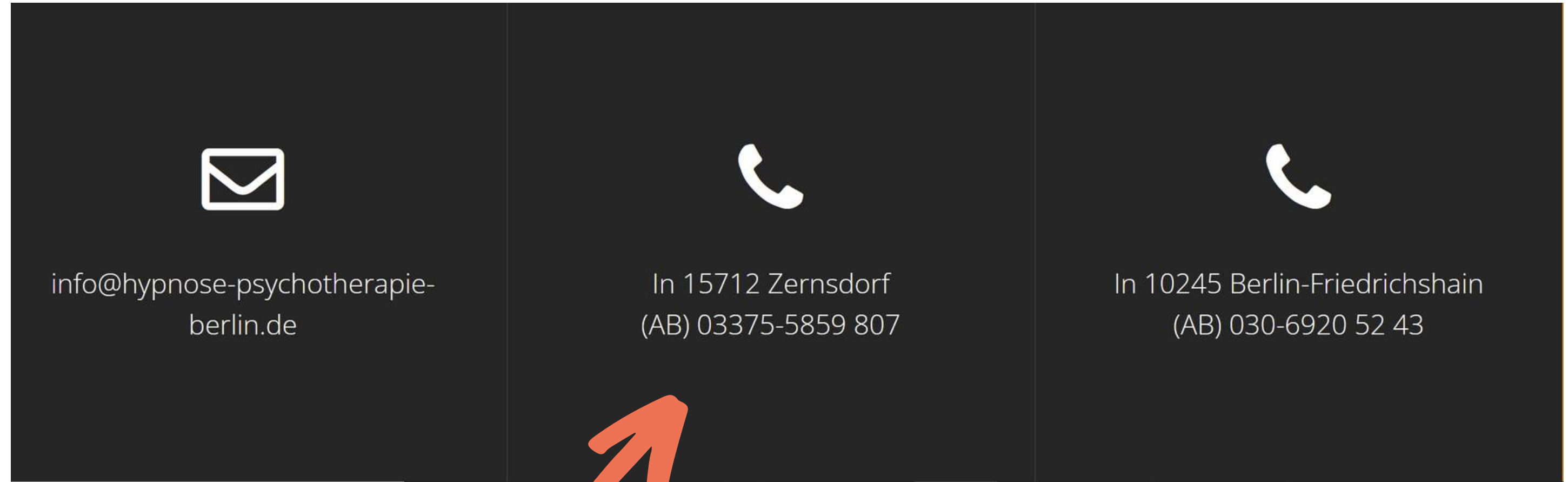
Ablauf Telefongespräch

AB-Spruch/
Terminkalender

Klickbare Telefonnummer



Homepage



- Eindeutiges Icon
- Klickbare Nummer
- Hinweis auf (AB)
- Nummer im Header & Footer & "Über uns"



Ablauf Telefongespräch

01

AB-Spruch/
Terminkalender

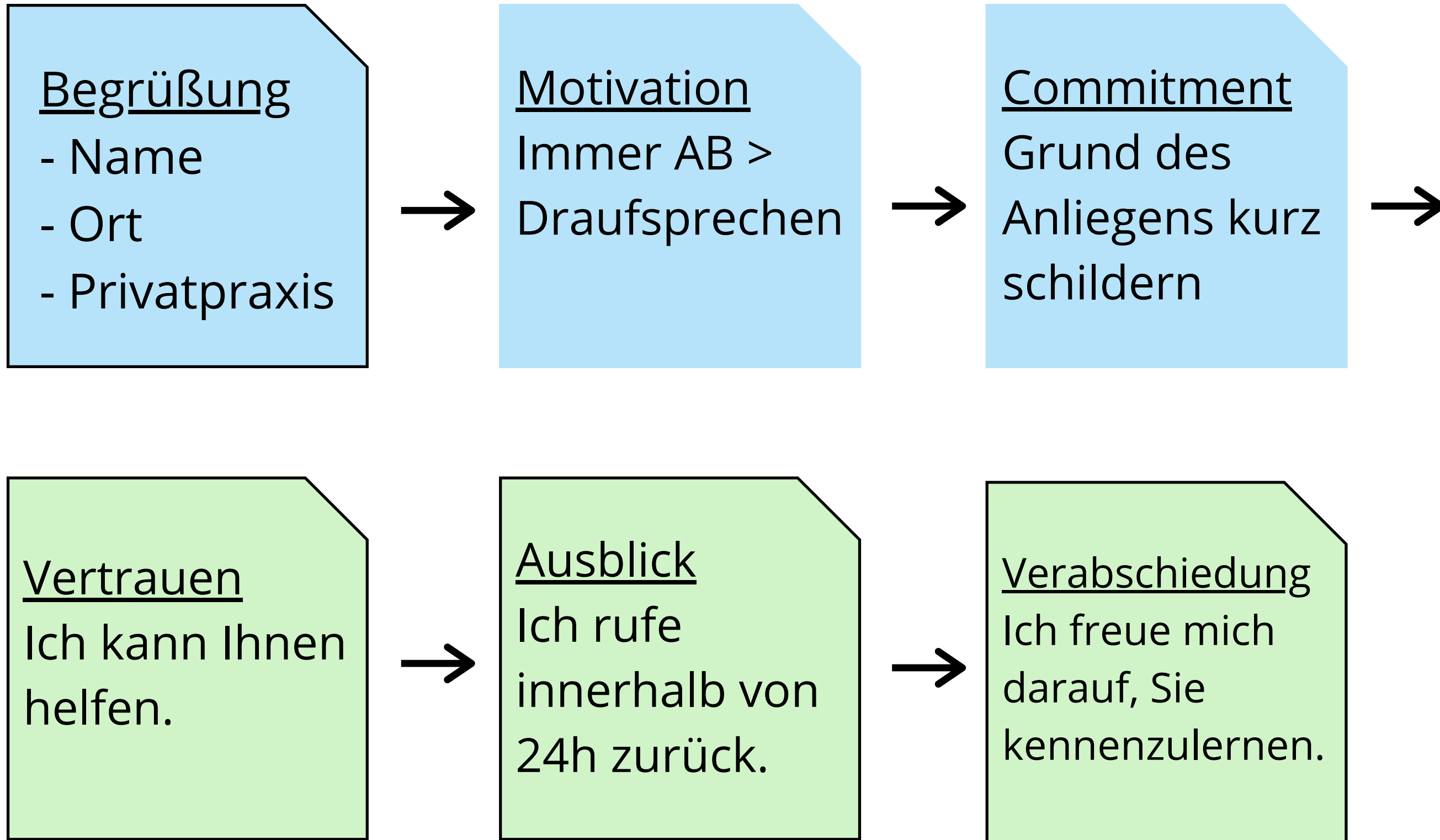
Klickbare Telefonnummer



AB-Spruch



AB-Spruch



Ablauf Telefongespräch

01

AB-Spruch/
Terminkalender

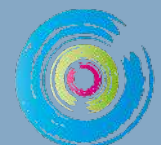
Klickbare Telefonnummer



AB-Spruch



Rückruf ... zeitnah



Ablauf Telefongespräch

Begrüßung

- Name
- Ort
- Privatpraxis



Bedarfsumkehr

- Sie hatten angerufen
- Sie haben einen Termin vereinbart
- Schildern Sie kurz, worum es geht



Vertrauen

... damit ich einschätzen kann, ob ich für Sie die richtige Ansprechpartnerin bin und ich Ihnen helfen kann



Schilderung

- kurz halten
- wenig Nachfragen

Ablauf Telefongespräch

Zusammenarbeit möglich

Bestätigung

- Hinweis auf Privatpraxis
- Preis nennen
- Wartezeit überbrücken
- "Wie wollen wir das machen? Wollen wir für nächste Woche einen Termin vereinbaren?"



Termin
vereinbaren

Zusammenarbeit nicht möglich

Verabschiedung

- Kollegen empfehlen
- Suchhinweise geben

Weiterer Ablauf

- E-Mail
- Anamnesebogen
- Adresse

Phase 2

Termin bestätigen

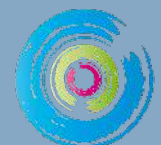


Bestätigungsmail

Anamnesebogen und Terminbestätigung Zerndorf

Sehr geehrte Frau ...,
anbei der **Anamnesebogen**. Bitte **drucken** Sie füllen Sie ihn aus und **bringen** ihn
zum Termin mit.

Ich habe mir den **18.10.2021** um **17:00** Uhr notiert. Bitte sagen Sie spätestens
24 Stunden vorher ab, falls Sie nicht erscheinen können. Andernfalls würde ich
den Termin mit **70,00€ in Rechnung stellen** müssen.



Bestätigungsmail

Bitte erscheinen Sie **pünktlich**, aber zum Schutz der Privatsphäre anderer Patienten **nicht zu früh**. Mir ist es wichtig, dass jeder "ungesehen" die Praxis besuchen kann.

Sie können in den Parkhäfen der Lilienthalstraße gut parken.

Bitte bestätigen Sie kurz **per E-Mail**, dass wir uns den gleichen **Termin** notiert haben und senden Sie mir mit der E-Mail gleich noch **Ihre Adresse** zu.

Vielen Dank, Mareike Dittmer



Bestätigungsmail

Praxis für HypnoseCoaching und Neurofeedback

Dr. rer. nat. Mareike Dittmer

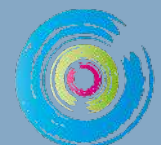
Melli-Beese-Straße 06


15712 Königs Wusterhausen

Telefon: 03375-5859 807

www.hypnose-psychotherapie-berlin.de

Gesundheitsamt Landkreis Dahme-Spreewald





Phase 3
Anamnesegespräch

Anamnesegespräch

... in einer authentischen und angenehmen Atmosphäre



Anamnesegespräch



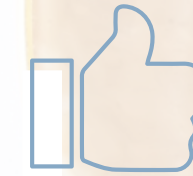
Begrüßung

Getränk anbieten, Platz zu weisen, Raum verlassen



Kennenlernen

Anamnesegespräch durchführen



"Warm werden"

Smalltalk & Formalien austauschen



Erkenntnisse

Individuelle Ergänzungen/
Erkenntnisse besprechen

Ablauf Anamnesegespräch

01

Anamnesebogen
per Mail vorab

02

Anamnesebogen ansehen/
Behandlungsvertrag

03

Erlaubnis Vorgehensweise

04

Strukturierte Nachfragen

05

Ergänzende Informationen



Anamnesegespräch

körperliche Symptome

<input type="checkbox"/> Kopfschmerzen	<input type="checkbox"/> Schwindelgefühle	<input type="checkbox"/> Ohnmachtsanfälle	<input type="checkbox"/> Verdauungsbeschwerden
<input type="checkbox"/> Schlaflosigkeit	<input type="checkbox"/> Wutanfälle	<input type="checkbox"/> Drogenkonsum	<input type="checkbox"/> Beruhigungsmittel-Einnahme
<input type="checkbox"/> Angst	<input type="checkbox"/> häufige Müdigkeit	<input type="checkbox"/> Magenbeschwerden	<input type="checkbox"/> übermäßiger Ehrgeiz
<input type="checkbox"/> Alkoholkonsum	<input type="checkbox"/> Selbstverletzung	<input type="checkbox"/> Liebeskummer	<input type="checkbox"/> Unfähigkeit zu Entspannen
<input type="checkbox"/> Muskelverspannung	<input type="checkbox"/> Depression	<input type="checkbox"/> Alpträume	<input type="checkbox"/> Schmerzmittel-Einnahme
<input type="checkbox"/> Antriebslosigkeit	<input type="checkbox"/> Euphorie	<input type="checkbox"/> Kontaktschwierigkeiten	<input type="checkbox"/> Suizidgedanken/Handlungen
<input type="checkbox"/> Allergien	<input type="checkbox"/> Tagträume	<input type="checkbox"/> sexuelle Probleme	<input type="checkbox"/> Gedächtnisprobleme
<input type="checkbox"/> Einsamkeit	<input type="checkbox"/> Vergesslichkeit	<input type="checkbox"/> unregelmäßiges Essen	<input type="checkbox"/> körperliche Behinderung
<input type="checkbox"/> Abhängigkeit	<input type="checkbox"/> Appetitlosigkeit	<input type="checkbox"/> Unzufriedenheit	<input type="checkbox"/> Angst vor dem Alleinsein
<input type="checkbox"/> Bluthochdruck	<input type="checkbox"/> Essstörungen	<input type="checkbox"/> Rückenschmerzen	<input type="checkbox"/> Aggressives Verhalten
<input type="checkbox"/> Halluzinationen	<input type="checkbox"/> Versagensängste	<input type="checkbox"/> körperliche Erkrankung	<input type="checkbox"/> niedriger Blutdruck
<input type="checkbox"/> Krampfanfälle	<input type="checkbox"/> Rauchen	<input type="checkbox"/> Alkoholentzug	<input type="checkbox"/> Konzentrationsschwierigkeiten
<input type="checkbox"/> Zwangshandlungen	<input type="checkbox"/> Erbrechen	<input type="checkbox"/> Zwangsgedanken	<input type="checkbox"/> Schwarz-Weiß-Denken
<input type="checkbox"/> innere Leere	<input type="checkbox"/> Diabetes	<input type="checkbox"/> Passivität/ Lustlosigkeit	<input type="checkbox"/> familiäre Schwierigkeiten
<input type="checkbox"/> Impulsivität	<input type="checkbox"/> Überdrehtheit	<input type="checkbox"/> Tinnitus	<input type="checkbox"/> epileptische Anfälle
<input type="checkbox"/> Prüfungsangst	<input type="checkbox"/> Herzleiden	<input type="checkbox"/> Migräne	<input type="checkbox"/> Unfähigkeit, Freude zu haben
<input type="checkbox"/> Asthma	<input type="checkbox"/> Erschöpfungsgefühl	<input type="checkbox"/> panische Angst	<input type="checkbox"/> Schilddrüsenprobleme

Anamnesegespräch

Waren Sie bereits in psychotherapeutischer Behandlung? Wenn ja, wann und weshalb?

Nehmen Sie Medikamente? Wenn ja, welche und in welcher Dosis?

Vielen Dank für Ihre Mithilfe, Dr. rer. nat. Mareike Dittmer.



Anamnesegespräch

- Wohn- und Familiensituation
- Beruf
- Hobby
- aktuelle Stimmungslage
- Essverhalten
- Schlafverhalten
- weitere wichtige Informationen



Fragetechniken

"Sie sagten Habe ich das richtig verstanden?"

"Sie sagten Wie kann ich das verstehen?"

"Sie sagten Was kann ich mir darunter vorstellen?"



Abschlussfragen

"Vielen Dank ... Ich durfte Sie nun schon ein bisschen kennenlernen.

Gibt es noch etwas, was Sie ergänzen möchten, weil Sie davon überzeugt sind, dass dies für mich für einen ersten Eindruck von Ihrer Thematik wichtig sein könnte?

Irgendwelche wichtigen Lebensereignisse oder der Grund, weshalb Sie genau jetzt einen Termin vereinbart haben?"




Übergang

"Vielen Dank, dass Sie mir soviel von sich berichtet haben."

"Aus meiner Sicht geht es zunächst darum, Würden Sie dem zustimmen?"

"Es handelt sich bei Ihrer Thematik um ..., die sich, wenn Sie nichts unternehmen ... entwickeln könnte. Daher würde ich Ihnen kurz vorstellen, wie ich Sie unterstützen könnte, ... zu erreichen. Sind Sie damit einverstanden?"

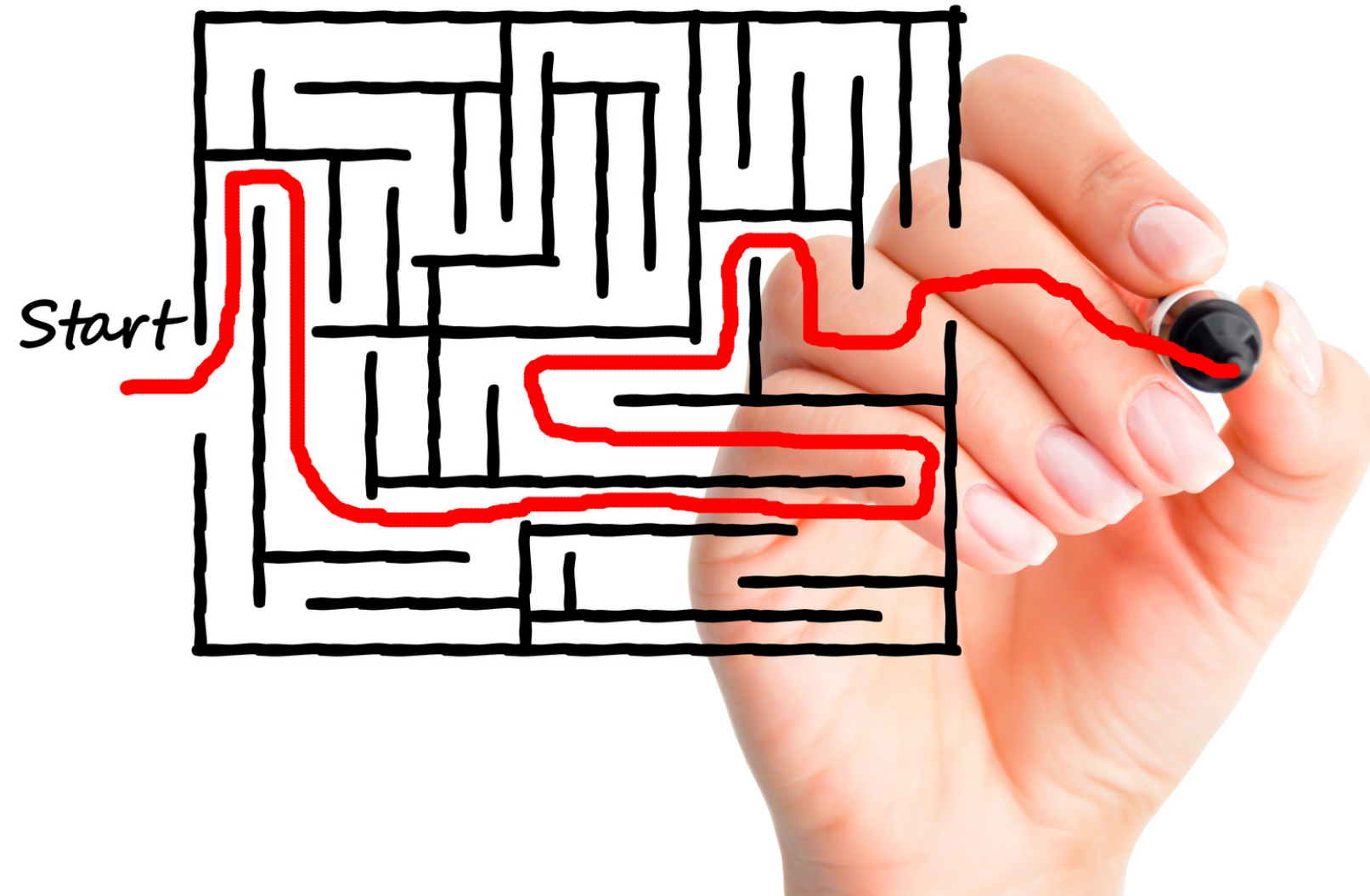
A woman with long brown hair, wearing a grey ribbed sweater, is standing in a meeting room. She is holding a white marker and writing on a whiteboard. To her right, a man with glasses is partially visible, looking towards her. The background is bright and out of focus, showing a window with white curtains and a green plant. A blue rectangular overlay is positioned on the left side of the image, containing white text.

Phase 4

Behandlungsplan

Behandlungsplan

"Der Weg ist das Ziel."



Behandlungsplan



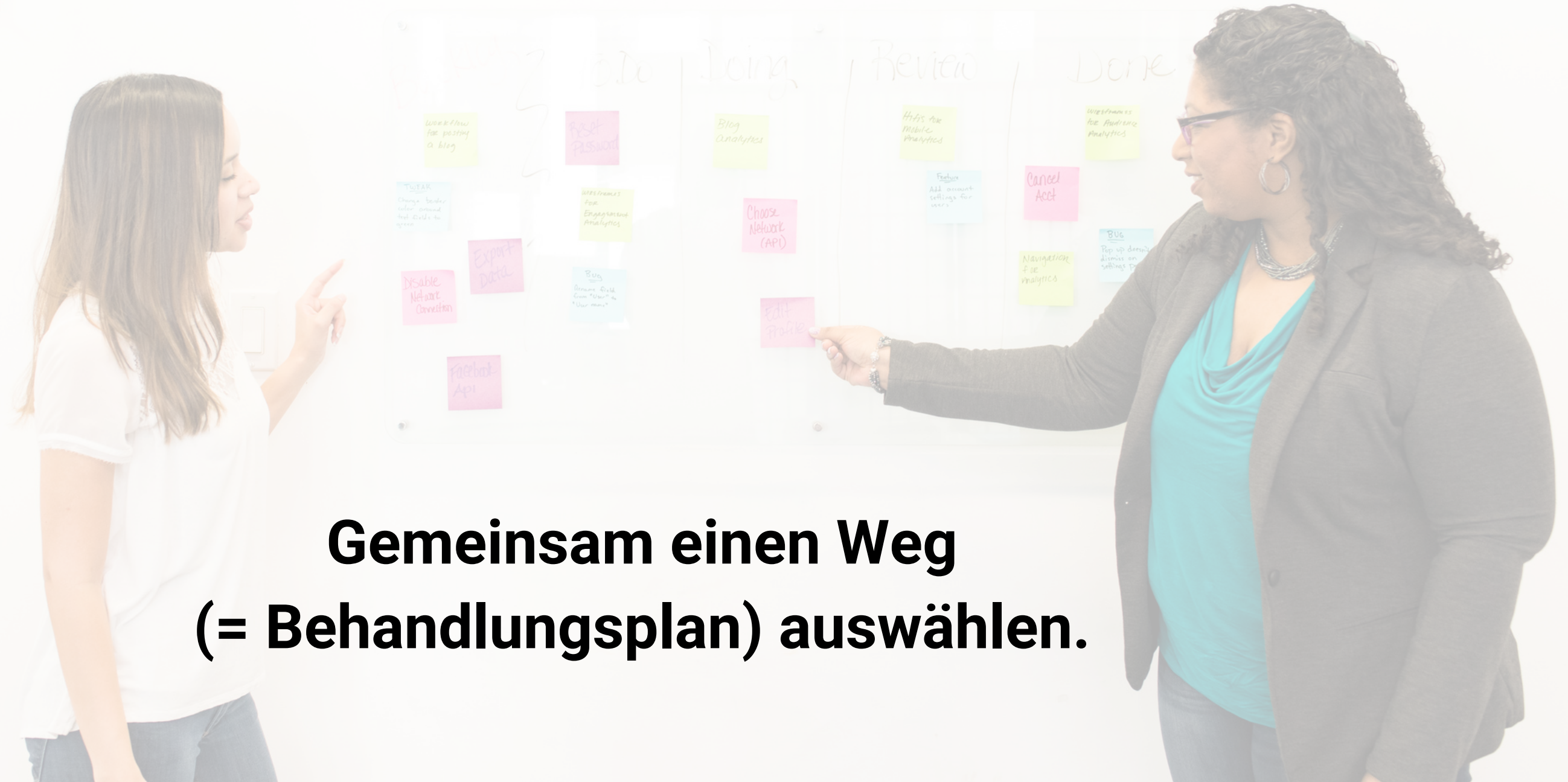
Ideen sammeln.
Den Weg visualisieren.

Behandlungsplan

Den Weg strukturieren
und
VERSCHIEDENE
Möglichkeiten aufzeigen.



Behandlungsplan



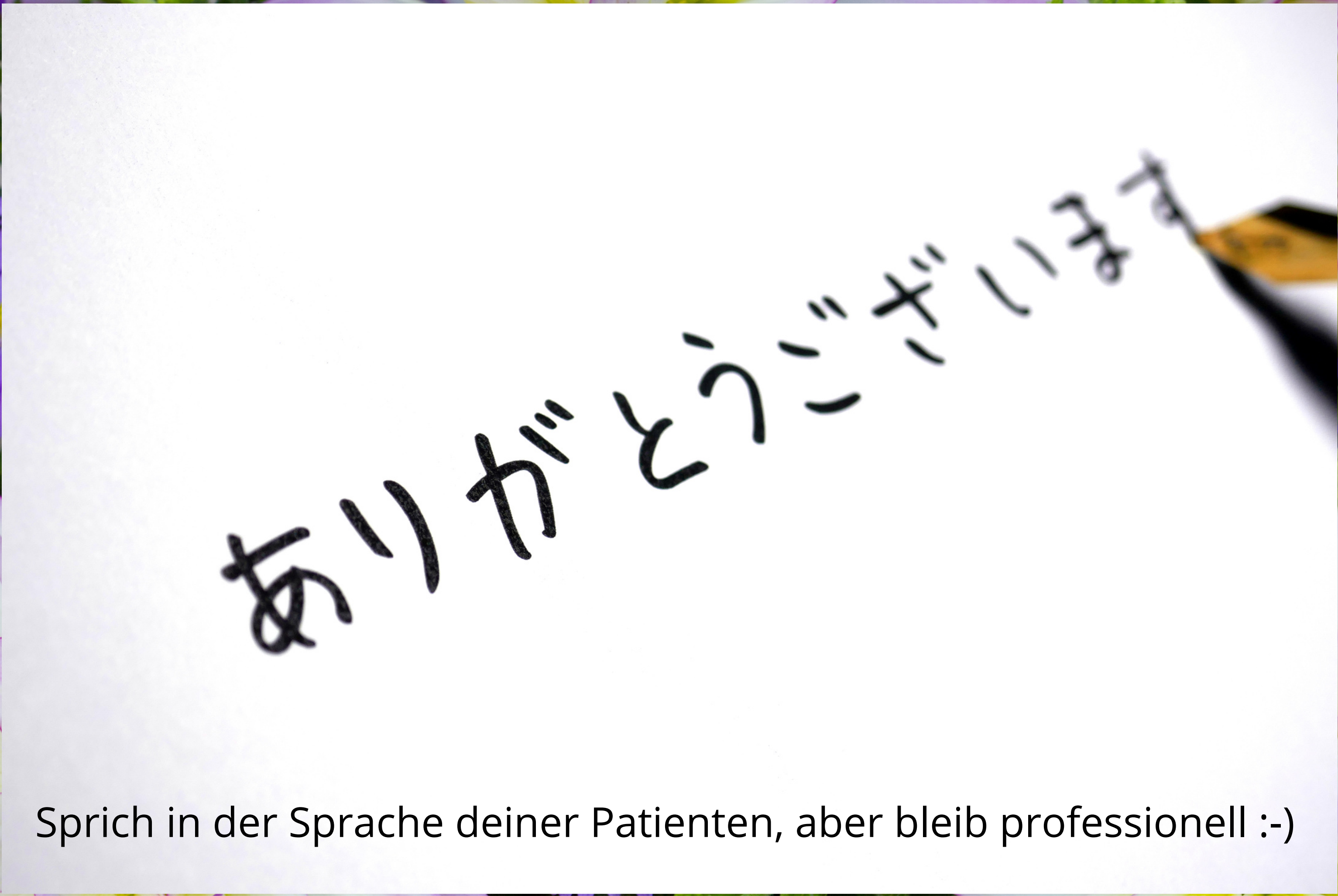
**Gemeinsam einen Weg
(= Behandlungsplan) auswählen.**

2-3 mögliche Therapieschienen anbieten
Intervall verabreden
Regelmäßigen Termin vereinbaren

Day: _____ Persönliche Terminkarte geben

Date: _____ Verabschieden - Nicht plaudern

Time: _____

A close-up photograph of a fountain pen nib writing Japanese calligraphy on a white card. The pen is black with a gold nib. The calligraphy is written in a cursive style, reading from right to left. The background of the card is decorated with purple and pink flowers.

ありがとうございます、ご挨拶

Sprich in der Sprache deiner Patienten, aber bleib professionell :-)

A close-up photograph of a bouquet of flowers. The bouquet features several large, multi-petaled flowers with white centers and purple-tipped petals, interspersed with smaller, solid purple daisy-like flowers. The flowers are set against a background of green foliage. A light brown, rectangular paper tag is attached to the bouquet with a piece of twine. The tag has a circular hole on the left side, through which the twine is threaded. The text "Vielen Dank!" is written in a dark, cursive font on the tag.

Vielen
Dank!

Ideen für deinen Anrufbeantworterspruch

Vorstellung der Praxis > Dank >

Begründung, dass immer der AB
rangeht > Bitte, auf AB zu
sprechen > Call to Action
Anweisung (Name,
Telefonnummer, kurze
Schilderung, worum es geht) >

Aussicht auf Rückruf > Dank



Ideen für deinen Anrufbeantworterspruch

Begrüßung > AB-Vorstellung >
Vorstellung der Praxis > Dank >

Begründung, dass immer der AB
rangeht > Bitte, um Verständnis >
Bitte, auf den AB zu sprechen >
Call to Action Anweisung (Name,
Telefonnummer, kurze
Schilderung, worum es geht) >
Aussicht auf Rückruf >

Dank und Verabschiedung



Ideen für deinen Anrufbeantworterspruch

Vorstellung der Praxis >

Nennung „Privatpraxis“ > Vorstellung
der Verfahren > Keine Abrechnung
mit GKV > nur Selbstzahler >

Bitte, auf den AB zu sprechen > Call
to Action Anweisung (Name,
Telefonnummer, kurze Schilderung,
worum es geht) >

Aussicht auf Rückruf > Dank



Ideen für deinen Anrufbeantworterspruch

„Hallo“ > Freude ausdrücken >

Bitte, auf den AB zu sprechen >
Call to Action Anweisung (Name,
Telefonnummer, kurze
Schilderung, worum es geht) >

Wir melden uns > Dank

