

1	Die Magnetpraxis	7
2	Der Mensch, das (un-)bekannte Wesen – Patient, Mitarbeiterin, Chef	13
2.1	Extraversion	18
2.2	Introversion	19
2.3	Präferenz Denken	21
2.4	Präferenz Fühlen	22
2.4.1	Patienten	24
2.4.2	Mitarbeiterinnen	32
3	Widerstand und Angst – denn sie wissen nicht, was er will	39
4	Wo es hingeht – auf zu neuen Ufern	45
5	Sicher ankommen – die große Überfahrt	50
6	Amygdala – oder wie uns Mandeln und Temporallappen steuern	54
7	Der erste Eindruck zählt – das Telefon, die Visitenkarte der Praxis	59
8	Sehen mit den Ohren – wie Bilder entstehen	63
9	Vertrauen – Oase im Herzen	67
10	Angekommen und durchgereicht – wie aus Menschen Patienten werden	71
11	Tatort Wartezimmer	76
12	Der Nächste bitte	80
13	Herr Doktor, es ist angerichtet	84
14	Beratung – oder was da wirklich passiert	89

15	Ja ich will – prêt-à-porter	93
16	The day after	99
17	Verantwortung und Zuständigkeit – der „Ackergauleffekt“	105
18	Lust oder Frust – Teambesprechungen	110
19	Der gemeinsame Treiber – Zahnarztpraxis und Dentallabor	117
20	Beziehungspflege – wie aus Patienten Fans werden	121
21	Huhn oder Ei – Selbstmanagement und Umsetzung	125
22	Danke	133
23	Autor	136