

Inhalt

1	Die 7-Sekunden-Entscheidung	1
2	Wartezeit	7
3	Im Behandlungszimmer: vor der Behandlung	10
4	Während und nach der Behandlung	17
5	Bleaching in der Zahnarztpraxis	19
6	Die Sendung mit der Maus, Cocktail schlürfen und wie ich damit zur Marke werde	23
7	Die neue 01: Das Vorgespräch	26
8	Die neue 01: Die Umsetzung	32
9	Einsicht bei Patienten	38
10	Endo-Beratung	44
11	Neue Mitarbeiter	47
12	Marketing Messe: Marketing- oder Hochzeitsmesse	51
13	Laufzettel	54
14	Meine 10 Wünsche für Ihre Internetseite	57
15	Die Goldene 9	66
16	Wie finde ich gute Neupatienten?	69
17	Das Füllungsgespräch	73
18	Mehrkosten für Füllungen	76
19	Von der IP4 zur lebenslangen PZR	83
20	Persönliches Praxishandbuch	88
21	Praxisziele	90
22	Die richtige Produktpräsentation	94
23	Recall	95
24	Zahnersatz „verkaufen“	98
25	Uschi – unsere schlaue Information	103

26	Wohlfühlservice	107
27	Ideen gegen Telefonterror	109
28	Teamsitzung	112
29	Tag der offenen Tür	115
30	Alleinstellungsmerkmale	118
31	Überweiser	127
32	Soft Facts für Einsicht während der Beratung	129
33	Emotionen	135
34	Ausbau der Prophylaxe	139
35	Der Patient sagt Ja zur Prophylaxe	144
36	Argumentationshilfen für Prophylaxeleistungen	149
37	Integration der Prophylaxe in die Praxis	151
38	Während der Prophylaxebehandlung	153
39	PZR – Kommunikationsbeispiele	160
40	PZR nach Zahnersatz	162
41	Wie gewinne ich langjährige Patienten für die Prophylaxe?	164
42	Schmerzpatienten in die Prophylaxe gewinnen	167
43	Effektive Terminvergabe	170
44	Kinderolympiade	175
45	Haptik	181
46	Rabatt	184
47	Metaphern und Vergleiche	186
48	Indirekte Kommunikation	189
49	Kosten	191
	Danke	197