

Inhalt

Vorwort	7
Vorhandene Situation im Gesundheitsmarkt	11
Das Geheimnis erfolgreicher Verkäufer	19
Aktuelles aus der Praxis	23
Erlebte Kommunikation – Situationen in der Zahnarztpraxis.....	24
Warum gehen Menschen zum Zahnarzt? – Interviews mit Praxisinhabern	33
Die Praxiserfolgsformel.....	43
Kommunikation leicht gemacht	47
Emotionale Kompetenz.....	48
Was bedeutet Kommunikation?.....	53
Durch Menschenkenntnis den Umsatz steigern	57
Verkaufen und Verkaufsgespräch	63
Eisbergtheorie	69
Kreislauf der Verkaufskommunikation.....	71
AIDA – keine Oper von Giuseppe Verdi	76
Kommunikationsebenen erkennen und nutzen	78
Transaktionsanalyse – besseres Verständnis mit den Kunden	81
Wirkung von Stimme und Worten	85
Wie gewinne ich Kunden für mich und meine Praxis?	89
Denk- und Verhaltensstrukturen in der Praxis	90
Umgang mit neuen Kunden	93
Emotionale Ansprache der Kunden	97
Erfolgsfaktor Charisma	101
Entscheidende Phasen eines erfolgreichen Gespräches	105
Entscheidungs- und Kaufmotive erfragen	106
Persönlichen Nutzen für den Kunden richtig argumentieren	108
Aktives Zuhören – emotionale Botschaft an den Kunden.....	111
Kundenfragen als Chance zur Motivation.....	116
Kaufsignale erkennen und den Abschluss einleiten	119

Körpersprache beachten und richtig deuten	121
Kundengespräch – wer richtig fragt, führt das Gespräch.....	126
Einwänden positiv begegnen.....	130
Emotionale Statements.....	134
Den Abschluss erfolgreich einleiten und umsetzen	135
Hochwertige Behandlung erfolgreich verkaufen.....	136
Was tun, wenn der Patient „ja“ sagt?	137
So gewinnen Sie über Empfehlungen Kunden.....	139
Positiv nach vorne schauen	143
Nutzen Sie den Mut zur Veränderung	144
Starten Sie heute Ihren Erfolg – Spielregeln dazu.....	148
Interviews mit erfolgreichen Zahnärzten und deren Geheimnisse	157
Anhang	177
Literatur.....	178
Sachverzeichnis	179