

# Inhalt

<b>Vorwort .....</b>	<b>7</b>
<b>Vorhandene Situation im Gesundheitsmarkt .....</b>	<b>13</b>
<b>Das Geheimnis erfolgreicher Gesundheitsberater .....</b>	<b>21</b>
<b>Aktuelles aus der Praxis .....</b>	<b>25</b>
Erlebte Kommunikation – Situationen in der Zahnarztpraxis.....	26
Warum gehen Menschen zum Zahnarzt? – Interviews mit Praxisinhabern.....	35
Die Praxiserfolgsformel.....	46
<b>Kommunikation leicht gemacht .....</b>	<b>49</b>
Emotionale Kompetenz.....	50
Was bedeutet Kommunikation?.....	55
Durch Menschenkenntnis den Umsatz steigern.....	59
Gesundheitsberatungs-Konzept kommunizieren.....	65
Eisbergtheorie.....	73
Kreislauf der Gesundheitsberatung.....	75
AIDA – keine Oper von Giuseppe Verdi.....	80
Kommunikationsebenen erkennen und nutzen.....	82
Wirkung von Stimme und Worten.....	85
<b>Wie gewinne ich Kunden für mich und meine Praxis?.....</b>	<b>89</b>
Denk- und Verhaltensstrukturen in der Praxis.....	90
Umgang mit neuen Kunden.....	94
Emotionale Ansprache der Kunden.....	98
Erfolgsfaktor Charisma.....	102
<b>Entscheidende Phasen eines erfolgreichen Gespräches.....</b>	<b>105</b>
Entscheidungs- und Kundenmotive erfragen.....	106
Persönlichen Nutzen für den Kunden richtig argumentieren.....	108
Aktives Hinhören – emotionale Botschaft an den Kunden.....	111
Kundenfragen als Chance zur Motivation.....	116
Kundensignale erkennen und die Entscheidung einleiten.....	119
Körpersprache beachten und richtig deuten.....	121

---

Kundengespräch – wer richtig fragt, führt das Gespräch.....	126
Einwänden positiv begegnen.....	130
Emotionale Statements.....	134
<b>Die Entscheidung erfolgreich einleiten und umsetzen.....</b>	<b>135</b>
Hochwertige Behandlungen erfolgreich kommunizieren.....	136
Was tun, wenn der Patient „ja“ sagt?.....	137
<b>So gewinnen Sie über Empfehlungen Kunden.....</b>	<b>139</b>
Basis für Empfehlungen schaffen .....	140
Die richtige Gesprächsstrategie .....	142
<b>Positiv nach vorne schauen.....</b>	<b>145</b>
Nutzen Sie den Mut zur Veränderung.....	146
Starten Sie heute Ihren Erfolg – Spielregeln dazu.....	150
<b>Interviews mit erfolgreichen Zahnärzten und deren Geheimnisse.....</b>	<b>159</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>179</b>
Literatur.....	180
Sachverzeichnis .....	181