

Inhalt

Vorwort	7
Vorhandene Situation im Gesundheitsmarkt	13
Das Geheimnis erfolgreicher Gesundheitsberater	21
Aktuelles aus der Praxis	25
Erlebte Kommunikation – Situationen in der Zahnarztpraxis.....	26
Warum gehen Menschen zum Zahnarzt? – Interviews mit Praxisinhabern.....	35
Die Praxiserfolgsformel.....	46
Kommunikation leicht gemacht	49
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
Wie gewinne ich Kunden für mich und meine Praxis?.....	89
Denk- und Verhaltensstrukturen in der Praxis.....	90
Umgang mit neuen Kunden.....	94
Emotionale Ansprache der Kunden.....	98
Erfolgsfaktor Charisma.....	102
Entscheidende Phasen eines erfolgreichen Gespräches.....	105
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
Einwände positiv begegnen.....	130
Emotionale Statements.....	134
Die Entscheidung erfolgreich einleiten und umsetzen.....	135
Hochwertige Behandlungen erfolgreich kommunizieren.....	136
Was tun, wenn der Patient „ja“ sagt?.....	137
So gewinnen Sie über Empfehlungen Kunden.....	139
Basis für Empfehlungen schaffen	140
Die richtige Gesprächsstrategie	142
Positiv nach vorne schauen.....	145
Nutzen Sie den Mut zur Veränderung.....	146
Starten Sie heute Ihren Erfolg – Spielregeln dazu.....	150
Interviews mit erfolgreichen Zahnärzten und deren Geheimnisse.....	159
Anhang	179
Literatur.....	180
Sachverzeichnis	181