

Der besondere Workshop:

## **Selbstzahlerleistungen um 20% steigern. Privatleistungen verordnen statt verkaufen.**



### **1. Warum Ihre Patientenberatungsgespräche bisher begrenzte Wirkung gezeigt hatten**

Der Begriff „Verkaufen“ genießt bei Zahnärzten keinen guten Ruf. Er wird gleichgesetzt mit unseriösem Überrumpeln und Überreden der Patienten. Das raubt Ihnen Selbstbewusstsein. Sie fühlen sich schlecht. Ihr gesamtes Verhalten spiegelt das wider. Aus Angst vor der Ablehnung formulieren Sie aus der vorsichtigen Komfortzone. Da kommen Sätze wie

- „Deshalb möchte ich Ihnen die Prophylaxe anbieten.“
- „Überlegen Sie sich das mal mit den 4 Implantaten.“
- „Soll ich den Laser einsetzen? Er kostet allerdings € 20.- je Kanal.“
- „Es stehen 3 Behandlungsmöglichkeiten zur Verfügung. Welche wäre Ihnen recht?“

Eine derart unsichere kommunikative Patientenführung liefert bestenfalls Zufallsergebnisse, denn Sie überlassen als Experten dem Laien, also dem Patienten, die Entscheidung über eine zahnmedizinische Therapie.

Wie funktioniert es überzeugend?

### **2. Die Schubkraft der ärztlichen Ethik**

Arbeiten Sie im vollen Bewusstsein, als ärztlicher Experte nach bestem Wissen und Gewissen zu denken und handeln. Trennen Sie strikt ärztliche Ethik und wirtschaftliches Denken. Ob sich ein Patient eine zahnärztliche Behandlung leisten kann oder nicht, hat nichts mit Zahnmedizin zu tun. Da hilft der Eid des Hippokrates:

„Ärztliche Verordnungen werde ich treffen zum Nutzen der Kranken nach meiner Fähigkeit und meinem Urteil, hüten aber werde ich mich davor, sie zum Schaden und in unrechter Weise anzuwenden.“

### **3. Die Kraft der Überzeugung aus der Praxisphilosophie**

Ein weiterer Ausgangspunkt ist eine klare Praxisphilosophie. Erfolg Zahnärzte definieren ein einzigartiges Leistungsprofil. Das hat immer ein eindeutiges diagnostisches und therapeutisches Konzept zur Folge. Wenn sich die Praxis z. B. qualitativ solider Zahnmedizin verschrieben hat, zeigt das ein konsequentes Verhaltensmuster. Damit verbunden könnte der Anspruch stehen: „Wir behandeln Patienten so, wir uns selbst behandeln würden.“

### **4. Ihre innere Einstellung**

Was Sie für Ihre Patienten tun ist wichtig und notwendig! Notwendig bedeutet, was die Not des Patienten wendet. Mit Ihrem Experten Knowhow leisten Sie Außergewöhnliches. Patienten folgen keinem Zweifler! Eingangformulierungen wie: „Ich bin der festen Überzeugung.“ oder „Ich habe mir Gedanken gemacht.“ geben dem Patienten Vertrauen. Vertrauen und Glaubwürdigkeit ebnen den Weg, um medizinische Verordnungen zu treffen.

## 5. Diagnose und Therapie. Eine klare Wenn – Dann Beziehung

Als Zahnarzt stellen Sie eine Diagnose. Daraus resultiert eine notwendige Therapie. Die ergibt sich aus dem ärztlichen Expertentum. In der Expertenpräzision liegt die Überzeugungskraft. Somit gilt

**Therapien werden nicht verkauft oder angeboten,  
sondern verordnet.**

So wie Sie ohne Wenn und Aber ein Medikament verordnen, verordnen Sie eine zahnärztliche Therapie.

Die verbale Umsetzung lautet: „Ihre Zähne brauchen Hilfe, sie brauchen Prophylaxe“ oder „Nach Abwägung aller Ihnen dargestellten zahnmedizinischen Alternativen sind 4 Implantate die richtige Lösung für Sie.“

Irgendwelche wirtschaftlichen Hintergründe, die den Patienten beeinflussen könnten, bleiben zunächst vollkommen unberührt. Für die Auswahl der Therapie gelten zunächst nur zahnmedizinische Gründe und Ihre Praxisphilosophie. Die finanzielle Bewertung folgt erst in einem zweiten Schritt.

Wie das geht und was macht man, wenn Patienten sagen

- Ich muss mir das noch überlegen
- Das will ich noch zu Hause besprechen
- Ich werde das noch von einem anderen Zahnarzt anschauen lassen
- In einer anderen Praxis ist das günstiger
- Das ist finanziell nicht machbar



erfahren Sie in diesem Seminar. Nutzen Sie die seltene Gelegenheit, in einer kleinen Gruppe (max. 12 Teilnehmer) unter professioneller Anleitung die Wirkung Ihrer Patientengespräche erheblich zu steigern. Erleben Sie die faszinierende Kraft von Rollenspielen, Videoaufzeichnungen und Auswertungen. Sie werden so viel lernen wie nie zuvor! Viele Zahnärzte haben bereits von diesen Erkenntnissen nachhaltig profitiert.

Dipl.-oec. Hans-Dieter Klein aus Stuttgart, PraxisCoach, Dozent, Verfasser zahlreicher Bücher und Fachartikel für Praxiskommunikation.

Samstag, 12. Februar 2011, 09:00 – 17:00 Uhr.

## Videotraining – Intensiv-Workshop

**Selbstzahlerleistung um 20% steigern - Privatleistungen verordnen statt verkaufen  
Kommunikation als Schlüssel zur Privatleistung**

### **Zum Thema**

Dieser Workshop ist die Fortsetzung und ideale Ergänzung des Seminars vom 19.06.2010. Er ist jedoch genau so geeignet für diejenigen, die nicht am 19.06.2010 dabei sein konnten, Selbstzahlerleistungen aber aktiv angehen bzw. ausbauen wollen.

### **Referent**

#### **Dipl.-oec. Hans-Dieter Klein**

Hans-Dieter Klein ist mit ca. 100 Seminartagen und rd. 40 individuellen Praxiscoachings pro Jahr ein erfahrener Seminarleiter und Praxiscoach. Mit seinem Spezialgebiet Kommunikation und Führung besetzt er in idealer Weise die entscheidende Schnittstelle zwischen Praxisteam und Patient.

Im Falkenrain 20, 70192 Stuttgart • E-Mail: [hdk@dent-mit.de](mailto:hdk@dent-mit.de) • Internet: [www.dent-mit.de](http://www.dent-mit.de)

### **Fax-Anmeldung: 0251 - 9240030**

– Maximal 12 Teilnehmer / Berücksichtigung nach Eingang –

– Das Angebot gilt ausschließlich für Praxisinhaber und Praxismitarbeiter –

#### **Termin, Ort und Anmeldeschluss**

**Termin:** Sa. 12.02.2011 / 09:00 – ca. 17:00 Uhr

**Ort:** Hoyastr. 24, 48147 Münster

**Anmeldeschluss:** Mi. 15. Dezember 2010

Eine Bestätigung erhalten Sie kurz nach Anmeldeschluss

#### **Seminargebühr**

- Die Seminargebühr beträgt **357,00 € incl. MwSt je Teilnehmer für BRZ-Mandanten**
- **Nichtmandanten zahlen 595,00 € incl. MwSt**
- Seminarunterlagen, Verpflegung und einem Fortbildungsnachweis mit 9 Punkten gemäß BZÄK/DGZMK sind enthalten

Ich möchte mit insgesamt \_\_\_\_ Personen teilnehmen und melde mich/uns hiermit verbindlich an.

Teilnehmer 1: \_\_\_\_\_

Teilnehmer 2: \_\_\_\_\_

Teilnehmer 3: \_\_\_\_\_

Teilnehmer 4: \_\_\_\_\_

### **Praxisstempel und Unterschrift**