

KOMMUNIKATION

leicht gemacht



Das Wort Kommunikation kommt aus dem Lateinischen „communicare“ und bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinigen“. Kommunikation ist die Kunst, mit Ihren Kunden erfolgreich umzugehen, also zu kommunizieren. Haben Sie sich schon mal die Frage gestellt, was Sie tun müssen, um Patienten emotional für sich zu gewinnen?

Reinhard Homma, Ettlingen

Grundsätzlich hat jeder Mensch das Bedürfnis, sich auszutauschen. Ihre Patienten haben das Bedürfnis, offen Dinge anzusprechen, die ihnen wichtig sind – ohne dabei missverstanden zu werden. Sie möchten gerne ihre Wünsche und Gefühle mitteilen – ohne dabei persönliche Beziehungen aufs Spiel zu setzen. Das Ziel der erfolgreichen Kommunikation ist nicht nur zu sagen, was Sie denken, sondern in erster Linie, dass Ihr Gesprächspartner wirklich versteht, was Sie ihm mitteilen, was Sie ihm begreiflich machen wollen.

Die Anforderungen im Gesundheitsmarkt steigen. Wir befinden uns in einer Zeit mit unendlich vielen Chancen und ständig wachsenden Herausforderungen. Deshalb ist es wichtig, dass jeder seine persönlichen Talente erkennt, sie zu Stärken macht und damit seinen Erfolg sichert.

Aktives Zuhören ist der erste Schritt von gelungener Kommunikation

Um qualifizierte Kommunikation durchführen zu können, ist die Grundvoraussetzung das aktive Zuhören. Mit dem aktiven Zuhören sprechen Sie Ihren Gesprächspartner emotional an und vermitteln ihm dadurch, du bist mir wichtig und ich nehme dich ernst. Aktives Zu-

hören bedeutet: die Aussagen des Gesprächspartners in eigenen Worten widerzuspiegeln und das ohne Interpretationen. Das funktioniert nur, wenn Sie den Kopf frei haben und auf die Mitteilung Ihres Gesprächspartners reagieren. In diesem Moment dürfen Sie mit Ihren Gedanken und Gefühlen nicht woanders sein, ansonsten hören Sie nicht das, was Ihr Gesprächspartner Ihnen sagt.

.....

„Um qualifizierte Kommunikation durchführen zu können, ist die Grundvoraussetzung das aktive Zuhören.“

.....

Preis und Leistung müssen im richtigen Verhältnis dargestellt werden

Es fällt mir bei meinen Kommunikationsanalysen immer wieder auf, dass weder die Mitarbeiter noch der Zahnarzt selbst in der Lage sind, ihre qualifizierten Leistungen dem Kunden erfolgreich anzubieten und zu verkaufen. Sicherlich ist es wichtig, ein strukturiertes Kommunikationskonzept zu haben und

dieses auch umzusetzen. Nur was hilft das beste Konzept, wenn Mitarbeiter und Zahnarzt Angst bzw. ein schlechtes Gewissen haben, diese Gespräche zu führen. Dann kommen solche Aussagen wie: „Im Grunde genommen müsste doch die Kasse diese Leistungen bezahlen.“ Sie tut es aber nicht. Wenn Ihre Mitarbeiter negativ gepolt sind und beim Verkaufsgespräch darüber nachdenken, wie es in ihrer eigenen Brieftasche aussieht, also ob sie sich das selbst leisten würden bzw. könnten, wird es nichts mit einem erfolgreichen Gespräch. In vielen Fällen besteht das Problem des Praxisteam in der Darstellung von Preis und Leistung.

Haben Sie keine Angst, Ihre Leistungen beim Patienten anzubieten bzw. klar zu kommunizieren. Gesundheit ist bei der Bevölkerung ein sehr hohes Gut und die Menschen sind bereit für sinnvolle Leistungen entsprechendes Geld auszugeben. Gehen Sie mit Begeisterung und Leidenschaft in Ihre Kundengespräche! Der Patient von heute ist Kunde und will als solcher behandelt werden. Er ist besser informiert und ein kritischer und selbstbewusster Verbraucher. Nur wenn Sie ab sofort mit einer positiven Grundeinstellung in Ihre Gespräche gehen, können Sie sich auf dem hart umkämpften Gesundheitsmarkt behaupten. Er-