

Haltbarkeit und die Materialverträglichkeit für Sie eine wichtige Rolle spielen?“

In diesem fortgeschrittenen Gesprächsstadium können Sie zur Unterstützung Ihrer Argumentation Bilder oder Modelle von Behandlungsergebnissen vorzeigen. Dem Patienten wird so ermöglicht, ein sensorielles Indiz für die Qualität und die Ästhetik der bevorstehenden Behandlung in seine Entscheidung einzubeziehen.

### Der Gesprächsabschluss

Ihr Ziel sollte es immer sein, das Gespräch zu einem konkreten Abschluss zu bringen. Versuchen Sie daher, von dem Patienten eine Zusage für die bevorstehende Behandlung zu bekommen – ohne ihn dabei zu drängen. Der Patient sollte sich in jedem Fall auf freiwilliger Basis für die Behandlung entscheiden – andernfalls besteht die Gefahr, dass er von der Abmachung zurücktritt. Mancher Patient erbittet sich noch etwas Zeit, um das Angebot in Ruhe überdenken zu können. Damit Ihnen nicht der Einfluss auf die Entscheidung

entgleitet, sollten Sie ihm in diesem Fall Informationsmaterial mitgeben und einen möglichst festen persönlichen oder telefonischen Folgetermin vereinbaren, zu dem Ihnen der Patient seine Entscheidung mitteilt.

### Fazit

Das „Zwei-Gewinner-Prinzip“ geht davon aus, dass Patient und Zahnarzt in gleichem Maße von einer Behandlung profitieren. Der Patient kommt in den Genuss einer hochwertigen zahnmedizinischen Versorgung, und der Zahnarzt wird für diese Leistung entsprechend honoriert. Gehen Sie auf jeden Patienten persönlich ein, hören Sie ihm aktiv zu und versuchen Sie, seine tatsächlichen Bedürfnisse in Erfahrung zu bringen. Dann präsentieren Sie ihm zwei maßgeschneiderte Behandlungsalternativen, zwischen denen er sich entscheiden kann. Wenn Sie diese Grundregeln beachten, werden Sie und Ihre Mitarbeiterinnen in Zukunft Beratungsgespräche erfolgreicher führen können. ◀

ANZEIGE

## Wrigley's EXTRA® Professional – jetzt wird Prophylaxe spürbar



### Innovative Formel mit Mikrogranulaten aus Hexametaphosphat\*

- Studien konnten zeigen, dass Hexametaphosphat als Zusatz in Zahnpasten und Kaugummi den Reinigungseffekt unterstützt, indem es an die Zahnoberfläche adhäriert!\*
- **Spürbar** besseres Sauberkeitsgefühl – ohne abrasive Nebenwirkungen.
- Mit **Xylit** und besonders frischem Minzgeschmack.
- Rasche Säureneutralisation und verstärkte Remineralisation.
- Reduktion des Kariesrisikos um bis zu 40 %.

### Ihr Empfehlungspaket für prophylaxebewusste Patienten

- 2 x täglich Zähne putzen.
- Wrigley's EXTRA® Professional für die spürbare Prophylaxe zwischendurch.
- Alle 6 Monate Zahn-Check mit professioneller Zahnreinigung.

\*Literatur bei Wrigley

Bitte senden Sie mir das Bestellformular:

Praxis: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_



Wrigley Oral Healthcare Programs  
Biberger Str. 18 · 82008 Unterhaching  
Telefax 089-66 51 04 57 · [www.wrigley-dental.de](http://www.wrigley-dental.de)

# Erfolg und Zufriedenheit in Ihrer Praxis Teil 2

*Es ist nicht neu, an dieser Stelle festzustellen, dass sich die Situation in den Zahnarztpraxen im vergangenen Jahrzehnt stark verändert hat und dieser Wandel sich rasant beschleunigen wird. Neben den rein fachlichen Kompetenzen werden soziale Fähigkeiten sowie die Begabung, seine Flexibilität und den damit einhergehenden Wandel aktiv gestalten zu können, wichtige Faktoren für künftige überdurchschnittliche Erfolge sein. Der Einfluss von emotionaler und sozialer Intelligenz neben rationalem Wissen bildet die zentrale Voraussetzung für das Erzielen von Erfolg und das Schaffen von Zufriedenheit.*

▶ Klaus Schmitt-Charbonnier, Dagmar Charbonnier

**D**ie Wirkung von Meta-Fähigkeiten, wie anhaltende Patientenkooperation, das Erschließen der Fähigkeiten im Team und die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit, werden zu katalytischen Schlüsselfunktionen, um hochwertige zahnmedizinische Leistungen aktiv vermarkten zu können.

In der folgenden Artikelserie setzen sich die Autoren damit auseinander, wie jede Zahnarztpraxis ihren persönlichen und auf sie zugeschnittenen Weg gehen kann, um die oben genannten drei Bereiche in die tägliche Arbeit leicht integrieren zu können und auf diese Weise Erfolg zu vermehren und Zufriedenheit zu erreichen.

## **Was kann mit NLP besser gelöst werden?**

Während der vorhergehende Artikel sich mit der Herkunft des NLP und den Kernerkennnissen auseinander setzte, geht es hier darum, aufzuzeigen, welchen Nutzen Zahnärztinnen und Zahnärzte aus der Kenntnis dieser Denk- und Vorgehensweise gewinnen können.

Vereinfacht lässt sich sagen, dass die Beschäftigung mit NLP, wenn es denn auf die Kernfragen von Zahnarztpraxen und deren Teams zugeschnitten ist, drei große Meta-Erkenntnisse bringt, die Wachstum und Zufriedenheit ermöglichen. Sie selbst werden zu allererst besser verstehen lernen, wie Sie

die oder der geworden sind, die oder der Sie heute sind. Sie werden Einsichten gewinnen, wie Lernen, Wachsen und frühkindliche Prägungen miteinander in Verbindung stehen und unser tägliches Verhalten dadurch beeinflusst wird. Sowie Sie erkennen, wie Wahrnehmungen und Wahrnehmungser-schwer-nisse und die daraus resultierenden Konflikte entstehen, wird es Ihnen leichter gelingen dafür zu sorgen, dass auch tatsächlich die Informationen bei Ihrem Kommunikationspartner ankommen, die Sie beabsichtigten zu liefern. Sie lernen Ihre Flexibilität zu verbessern und sind dadurch in der Lage Ihren Einfluss zu vergrößern, denn ein weiteres NLP-Axiom sagt, dass derjenige die größte Gestaltungsmöglichkeit habe, der über die größte Flexibilität verfügt.

Natürlich wollen wir an dieser Stelle unterstreichen, dass der Einsatz von Flexibilität durch ethisch motivierte Grundüberzeugungen ausgestaltet wird. Flexibilität steuert jedes System – den Menschen als Individuum, Teams und ihre Interaktionen sowie die Austauschprozesse mit anderen.

Innere Einstellungen sind fest gefügte Aneinanderreihungen von Erfahrungen, die tief in unserem Gehirn abgespeichert wurden; d.h. sie sind die neuronalen Repräsentationen unseres bisher Erlebten. Der Einfluss unserer inneren Überzeugungen ist so hoch, dass selbst bei höchster Notwendigkeit zu zwingenden Veränderungen Men-