



Die Sprache beim Anbieten von Privatleistungen

| Dr. Daniela Kuhlmann

Sprache ist ein wirksames Zaubermittel, denn sie erzeugt in uns Bilder, Affekte und Gedanken und führt somit zu Handlungen. Geschickt genutzte Bausteine täglichen Sprechens können dazu beitragen, Barrieren zu überwinden und negative Situationen positiv zu verändern. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie erfolgreich Selbstzahlerleistungen anbieten und emotionalen Zugang zu Ihren Patienten erhalten wollen.

Doch weder den Ärztinnen und Ärzten noch den Helferrinnen ist das Anbieten von Selbstzahlerleistungen aus ihrer Aus-

bildung vertraut. Viele empfinden es sogar als peinlich, medizinische Leistungen, die früher hauptsächlich von den Krankenkassen getragen wurden, nun „verkaufen“ zu müssen. Das Anbieten von Behandlungen oder medizinischen Produkten ist jedoch nichts, wofür man sich als medizinisches Personal schämen müsste. Zwar folgt ein erfolgreicher Argumentationsaufbau den Regeln der klassischen Verkaufstechnik, doch letztendlich dient dieses „Verkaufen“ dem Nutzen des Patienten, d.h. es befriedigt seine Bedürfnisse und löst seine medizinischen oder ästhetischen Probleme.

Da sich das Anbieten von Selbstzahlerleistungen hauptsächlich über das Gespräch bewerkstelligen lässt, ist die Wahl der richtigen Worte entschei-

dend. Es kommt dabei weniger darauf an, „w a s“ Sie sagen, d.h. nicht so sehr der Inhalt Ihrer Worte zählt, sondern „w i e“, auf welche Art und Weise dieser Inhalt dargestellt wird, etwa höflich-wertschätzend oder autoritär-drängend. Deshalb empfiehlt es sich, eine sogenannte Corporate Language einzuführen, das ist die typische Sprache einer Firma oder einer Praxis als Teilbereich ihrer Corporate Identity. Sie beinhaltet neben einer einheitlichen Meldeformel am Telefon vor allem inhaltlich übereinstimmende Aussagen zu Leistungsangebot und Service der Praxis, gleiche Nutzenargumente beim Anbieten von Selbstzahlerleistungen sowie gleiche Aussagen bei der Einwandbehandlung. Denn es wirkt glaubwürdiger, wenn

[die autorin]

Dr. Daniela Kuhlmann

Tätigkeitsschwerpunkte sind:
Kommunikation, Körpersprache, Stil & Etikette, Konflikt-Coaching, Veränderungs-Management und Verkaufstraining

[kontakt]

**CORPORATE COACHING
KUHLMANN**

Dr. Daniela Kuhlmann
Auenstraße 66, 97456 Dittelbrunn
Tel.: 0 97 21/4 20 08, Fax: 0 97 21/4 20 09
E-Mail: info@ceceka.de
www.ceceka.de