

# Überzeugen statt überreden: Patienten wollen den Nutzen verstehen

Training, Interaktion und Rollenspiel öffnet Zahnärzten die Augen für die Gefühlswelt der Patienten.

„Selbst Erlebtes und selbst Gefühls bleibt achtmal stärker in Erinnerung als einfach nur Gehörtes“, sagt Stephan Kock, Geschäftsführer der Kock & Voeste GmbH und Experte für Kommunikation. Kock & Voeste hat ein innovatives Seminarprogramm für Zahnärzte entwickelt, das über herkömmliche Gesprächsleitfäden und vorformulierte Verkaufsfloskeln hinausgeht.

„Wir setzen in unseren Seminaren auf Interaktion mit Rollenspielen, in denen die Teilnehmer die Welt aus Sicht des Patienten kennenlernen“, erklärt Stephan Kock das Prinzip.

Laut Kock kommt der Patientenkommunikation ein sehr hoher Stellenwert zu. „Der Beratungs- und Versorgungsalltag von Zahnärzten ist ein Spagat zwischen der bestmöglichen Versorgung aus Sicht des Mediziners und den Leistungen, die zum Beispiel von den Krankenkassen gezahlt werden“. Diese Lücke kann oft nur durch private Zuzahlung seitens des Patienten geschlossen werden. Hier spielt aus Stephan Kocks Erfahrung nicht nur fachliche Beratung eine Rolle, sondern auch die soziale Kompetenz im Umgang mit den Patienten.

Patienten wollen von einer Leistung überzeugt werden und deren Nutzen verstehen, insbesondere dann, wenn diese eine private Zuzahlung erfordert. Deshalb vermittelt die Kock & Voeste GmbH in ihren Seminaren, auf welchen Ebenen Kommunikation wie stattfindet und welche Bedeutung Bewusstmachen, Vorbereiten, Zielorientierung und Strategie für den optimalen Verlauf eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs haben. Zusätzlich werden in interaktiven Rollenspielen patientenorientierte Gesprächsführung, Gesprächsstrategien und aktives Zuhören in der Bedarfserkundung trainiert.

## Das Eisbergprinzip

Kommunikation findet immer statt, verbal und nonverbal. Das Verhältnis von Sach- und Gefühlsebene in der Kommunikation lässt sich dabei mit einem Eisberg vergleichen. Der sichtbare Teil über



Foto: Marcel Subatti

Wasser ist lediglich 1/7 des Eisbergs und entspricht in der Kommunikation der Sachebene mit Daten und Fakten. Der nicht sichtbare Teil, also 6/7, entspricht der Gefühlsebene. „Hier entscheidet sich, ob

ein Gespräch gut verläuft und das gewünschte Ziel erreicht wird“, erklärt Stephan Kock.

## Erfolg schafft Erfolg – Einflussfaktoren in der Patientenkommunikation

In seinem Seminar vermittelt Stephan Kock Zahnärzten neben der Bewusstmachung der Gesprächs- und Kommunikationsebenen auch Fragetechniken zur Bedarfserkundung bei den Patienten. Zusätzlich trainieren die Teilnehmer das Abrufen von Erfolgserlebnissen. „Erfolg schafft Erfolg“, erklärt Kock. „Die bewusste Erinnerung an ein erfolgreiches Verkaufsgespräch hilft, sich auf das bevor-

stehende Gespräch in eine positive Grundhaltung einzustimmen. Auch das ist eine wichtige Voraussetzung für den erfolgreichen Verkauf von Zuzahlerleistungen.“ ◀◀



## Kontakt

**Stephan Kock**  
Geschäftsführer  
**Kock & Voeste**  
Existenzsicherung  
für die Heilberufe GmbH  
Kantstraße 44/45

10625 Berlin, Tel.: 030 318669-0, Fax: 030 318669-30  
info@kockundvoeste.de, www.kockundvoeste.de

ANZEIGE

EMS-SWISSQUALITY.COM

**EMS**<sup>+</sup>  
ELECTRO MEDICAL SYSTEMS

# 1 + 1 = 3

## DER NEUE AIR-FLOW MASTER PIEZON – AIR-POLISHING SUB- UND SUPRAGINGIVAL PLUS SCALING VON DER PROPHYLAXE NO 1

Air-Polishing sub- und supra-gingival wie mit dem Air-Flow Master, Scaling wie mit dem Piezon Master 700 – macht drei Anwendungen mit dem neuen Air-Flow Master Piezon, der jüngsten Entwicklung des Erfinders der Original Methoden.

### PIEZON NO PAIN

Praktisch keine Schmerzen für den Patienten und maximale Schonung des oralen Epitheliums – grösster Patientenkomfort ist das überzeugende Plus der Original Methode Piezon, neuester Stand. Zudem punktet sie mit einzigartig glatten Zahnoberflächen. Alles zusammen ist das Ergebnis von linearen, parallel zum Zahn verlaufenden Schwingungen der Original EMS Swiss Instruments in harmonischer Abstimmung mit dem neuen Original Piezon Handstück LED.



> Original Piezon Handstück LED mit EMS Swiss Instrument PS

Sprichwörtliche Schweizer Präzision und intelligente i.Piezon Technologie bringt's!

### AIR-FLOW KILLS BIOFILM

Weg mit dem bösen Biofilm bis zum Taschenboden – mit diesem Argu-



ment punktet die Original Methode Air-Flow Perio. Subgingivales Reduzieren von Bakterien wirkt Zahnausfall (Parodontitis!) oder dem Verlust des Implantats (Periimplantitis!) entgegen. Gleichmässiges Verwirbeln des Pulver-Luft-Gemischs und des Wassers vermeidet Emphyseme – auch beim Überschreiten alter Grenzen in der Prophylaxe. Die Perio-Flow Düse kann's!

Und wenn es um das klassische supra-gingivale Air-Polishing geht,



> Original Handstücke Air-Flow und Perio-Flow

zählt nach wie vor die unschlagbare Effektivität der Original Methode Air-Flow: Erfolgreiches und dabei schnelles, zuverlässiges sowie stress-freies Behandeln ohne Verletzung des Bindegewebes, keine Kratzer am Zahn. Sanftes Applizieren bio-kinetischer Energie macht's!

Mit dem Air-Flow Master Piezon geht die Rechnung auf – von der Diagnose über die Initialbehandlung bis zum Recall. Prophylaxepro-fis überzeugen sich am besten selbst.

**“I FEEL GOOD”**

Mehr Prophylaxe >  
www.ems-swissquality.com

## Nah am Patienten

Immer mehr Patienten genießen eine lebendige Online-Kommunikation.

positive relations liefert patientengerecht formulierte Dentaltexte für die Rubrik „Aktuelles“ auf Zahnarzt-Websites oder für einen zahnärztlichen Newsletter. Ob kurz und knapp oder in ausführlicher Fassung – inhaltlich wird das gesamte dentale Spektrum abgedeckt. Dabei geht es beispielsweise um aufklärende Worte zur Parodontologie, Implantologie oder Prophylaxe. Ziel ist eine unaufdringliche Beziehungspflege zwischen Zahnarzt und Patient.

Ein Beispieltext und weitere Informationen zum Text-Abonnement gibt es im Internet auf [www.dentaltexte.de](http://www.dentaltexte.de) ◀◀



## Kontakt

**Virginie Siems**  
PR + Marketing  
**positive relations**  
Eutiner Str. 2  
22143 Hamburg  
Tel.: 040 88170655

v.siem@positive-relations.de